



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS MYPES, SECTOR
EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS -
CASO: “I.E.P. DON BOSCO” EN EL DISTRITO DE
TUMBES - 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

SALDARRIAGA MORAN, POOL GAMPHIER

ORCID: 0000-0002-6206-3811

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Saldarriaga Morán, Pool Gamphier

ORCID: 0000-0002-6206-3811

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Galvani Guerrero García
Presidente

Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
Miembro

Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra
Miembro

Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos las fuerzas necesarias y hacer que podamos culminar con este proyecto, por iluminarnos cada vez que nos perdiamos del camino, poder inspirarnos y lograr alcanzar lo esperado.

A nuestro docente, por dotarnos de conocimientos cada día, a mis compañeros, por darnos la oportunidad de poder mostrarles lo aprendido y por el apoyo para lograr culminar lo trabajado en este importante proyecto.

DEDICATORIA

En primer lugar agradecer a Dios por haberme permitido culminar este estudio y dedicarlo con mucho afecto a mis padres, por haber permitido que llegue hasta el final, con su apoyo y su confianza plena, por estar ahí en los momentos más difíciles y brindarme apoyo moral y nunca dejarme solo.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar la calidad de servicio de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el Distrito de Tumbes - 2019.” con un problema de investigación: ¿Cómo se aplica la calidad de servicio en Las Mypes – Sector Servicio Rubro, Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de tumbes - 2019”? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada al servicio de Educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 30 docentes, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión elementos tangibles = 5 preguntas; dimensión capacidad de respuesta = 5 preguntas; dimensión fiabilidad = 4 preguntas; dimensión seguridad = 4 preguntas; y dimensión empatía = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno), se concluyó que los docentes que laboran en la I.E.P DON BOSCO si recibe capacitaciones para poder brindar una calidad de atención personalizada e idónea a sus alumnos, cuentan con preparaciones previas con respecto a las clases ofrecidos a los alumnos, visten un uniforme determinado dentro de la Institución.

Palabras claves: Calidad de servicio y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the quality of service of the MyPes, service sector, Educational Institutions Sector - Case: "I.E.P. Don Bosco "in the District of Tumbes - 2019." with a research problem: how do you apply the quality of service of the Mypes, service sector, "Characterization of the Quality of Services" In Las Mypes - Sector Service Sector, Educational Institutions - Case: "IEP DON BOSCO "in the district of tumbes - 2019" With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to the Education service in Tumbes, 2019, and a sample of 30 teachers , applying surveys as an instrument for data collection through the use of the SERVQUALING scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.935, which consists of 22 questions and 5 dimensions (tangible elements dimension = 5 questions; answer capacity dimension = 5 questions; reliability dimension = 4 questions; security dimension = 4 questions ; and empathy dimension = 4 questions), which have 5 response options on the Likert scale (1 = very bad, 2 = bad, 3 = fair, 4 = good, 5 = very good), it was concluded that teachers who DON BOSCO works in the EI if he receives training to be able to provide a quality of personalized and suitable attention to his students, they have previous preparations regarding the classes offered to the students, they wear a certain uniform within the Institution.

Keywords: Quality of service and MyPes.

ÍNDICE

Tabla de contenido	
TÍTULO	¡Error! Marcador no definido.
EQUIPO DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes locales.....	12
2.2.1. Calidad de servicio	14
2.2.2. MyPes	22
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1. Diseño de investigación	25
4.2. Población y muestra.....	25
4.3. Definición y operacionalización de variables	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos.....	30
V. RESULTADOS	31
5.1. Resultados	31
5.2. Análisis de resultados	38
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:	38
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:	38
5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:	38
VI. CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43

ANEXOS.....	46
Anexo 01: Encuesta	46
Anexo 02: Consentimiento informado.....	49
Anexo 03: Matriz de ítems	50
Anexo 04: Álbum de fotografías	51
Anexo 05: Turnitin.....	52

I. INTRODUCCIÓN

El inicio de la calidad hoy en día conocida como ciencia de la gestión, se remonta a los años 1920 dentro del ámbito empresarial y administrativo. Las empresas crearon diferentes formas de poder medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó por muchos cambios con el transcurrir del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se plantearon diferentes modelos para los problemas que esta representaba, hasta que se logró llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas (Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006:19). El interés por la calidad se centró básicamente en los productos y expandiéndose por los servicios en muchas ramas, en el cual fue incluido el ámbito educativo. Llegando así a convertirse en un “factor competitivo estratégico” (Sangüesa Mateo e Ilzarbe, 2006:19). Debemos entender a la calidad como “un concepto abstracto, tan amplio en definición y aplicación, donde cada organización pueda entenderlo desde sus propios intereses” (Traba, Barletta y Velázquez, 2010:41). “El concepto se expande, abarcando la manera en que la empresa pueda lograr satisfacer todas las especificaciones de sus clientes, así mismo todo contacto con ellos, ya que ayudan a que los clientes, se lleven en sus mentes una buena imagen y reputación sobre la empresa” (Fernández Ziegler, 2003:44) “La representación de la calidad en el servicio debe estar apoyada por una estructura y gestión organizacional, de tal manera que se pueda crear una filosofía de servicio que logre superar las expectativas en los clientes” (Botero y Piña, 2006:218) La percepción del cliente se forma desde múltiples ámbitos y experiencias. “La calidad es lo que busca el cliente, partiendo desde su percepción” (Camisión, Cruz y González, 2006:170). Entender la calidad de esta forma y utilizarla, puede arrastrar algunos problemas

como, por ejemplo, que el del cliente deja de lado el esfuerzo en todo lo referente a servicios, ya que ellos solo se enfocan en el término del proceso. Tiene componentes subjetivos, ya que cada cliente busca atributos muy particulares y esta es una de las maneras más utilizadas para poder evaluar la calidad. Cabe resaltar que “la calidad percibida está muy relacionada con la adecuación de las características del objeto a las necesidades del individuo” (Fernández Ziegler, 2003:2). A pesar de esto, el contacto del individuo con el servicio que recibe y con lo que les ofrecen los clientes, pueden brindar datos precisos. (Salvador, Pozo, Alonso, 2008). Según Koenes (1996) la manera más eficaz de conocer las expectativas de que es lo que realmente buscan los consumidores, es preguntárselo a ellos pues es la única forma concreta, precisa y fiable de obtenerlas. Hoy en día las instituciones educativas no encuentran ajenas a esta observación y deben tener en cuenta que es lo que busca el cliente acerca del producto o servicio en cuestión. (Tumino & Poitevin, 2014). Cuando hablamos de las Universidades Tecnológicas (UTs), estas se crearon en el año de 1991 el cual parte de un análisis de sistemas educativos nacionales e internacionales, cuyo objetivo primordial, es ingresar al mercado laboral en un muy corto tiempo, en el cual su modelo educativo (Subsecretaria de Educación Superior e Investigación Científica, 2003), se basa en competencias y orienta su aprendizaje a lo largo de la vida (saber aprender), el cual está enfocado en el análisis, interpretación y el uso de información, dirigido a la práctica (70%) y teoría (30%). Hoy en día existen más de 114 Universidades en 31 estados de la República Mexicana. (Olivera, 2019). Se sabe que el concepto de la calidad viene dando que hablar a comienzos del siglo XX, formando parte de una gestión organizacional, dentro del ámbito industrial en las empresas, cuando mencionamos a las instituciones educativas, la

calidad involucra diferentes aspectos, los cuales se ven reflejados en los resultados del sistema: el proceso de aprendizaje, la gestión organizacional, la calidad de las metodologías, sin dejar de lado también que la educación está relacionada con muchos aspectos de la sociedad y de la vida del ser humano en lo social, lo profesional, lo económico, lo demográfico, lo tecnológico, etc. Los procesos de acreditación, válidos en su propósito, muestran el proceso que siguen las instituciones o programas ¡que cumplen ciertos requisitos para la calidad. Estos procesos han hecho que las instituciones educativas, se enfoquen mucho en tener calificaciones muy altas y no en la renovación, para poder brindar un buen sistema de calidad, permanente y continuo. (Cardenas, Farias, & Mendez, 2017). La calidad es un tema muy voceado en la actualidad, ya que el crecimiento también depende de ello. El concepto de calidad, se puede interpretar de muchas maneras, generando problemas dentro de ella, las cuales cambian dependiendo de su incorporación en la estructura de procesos organizacionales, el modelo de constitución organizacional y su relación con el contexto. Esta se gestiona en el ámbito empresarial, esta nos dice que las cuestiones responden como: eficiencia, efectividad, eficacia, cambio y flexibilidad. Esto se pluraliza, vinculando los niveles individuales, grupales, organizacionales y sociales. (Gutierrez, 2017). Esto inicio en el año 2014 con una revista en la cual se puede ver la inquietud por problemas que involucran el medio ambiente. Sabemos que este es un problema que afecta a toda la humanidad y del que todos están al tanto, es decir, que es un problema global, se recomienda tomar ya acciones y concientizar a la población, brindar propuestas que puedan permitir el dar solución al problema que afecta al medio en pequeña escala: en nuestro trabajo, en nuestros hogares y en nuestros centros educativos. Por ello se hace una propuesta para poder recuperar el

mercurio –la cual es conocida por su altísima toxicidad y valor comercial. En el mismo orden de ideas y procedente de los laboratorios de docencia de la Escuela de Ingeniería Química de la Universidad de Carabobo, se plantean otras propuestas de bases para el manejo de dicho químico para ser utilizadas en actividades de docencia. (Giraldo, 2014). La calidad de servicio que se brinda hoy en día al cliente, es muy importante debido a la comercialización que existe dentro del mercado de los servicios y el gran alcance de dicho servicio que tiene como objetivo principal marcar la diferencia entre otros negocios, de esta manera el servicio al cliente se transforma en el punto principal de soporte de las instituciones en el mercado (Wellington, 1997) nos dice que el servicio al cliente “los productos o servicios se entregan de acuerdo a las necesidades que puedan tener los clientes”. El cliente se define a la persona que adquiere un producto o servicio., es el principal impulso por el que se fabrica, produce y comercializa un producto. (Salazar, 2016). La calidad del servicio es hoy en día un requisito que deben tener en cuenta muchas empresas, para poder mantenerse en el mercado compitiendo de manera exitosa (Grönroos, 1988). El paso más importante para lograr la calidad en el servicio, implica que se deben mantener en constante evolución para asegurarse una buena posición en el mercado y este continúe así, satisfaciendo a los consumidores, muy aparte de sus necesidades, que también los cumpla en sus deseos dentro de un contexto de eficacia, de esta manera se busca clientes fieles, y que divulguen el buen servicio que da la empresa por dicho producto o servicio. (Acosta, Mejías, & Valle, 2013). Cuando se habla de calidad de servicio, si lo involucramos con la actualidad, este se relaciona con el esfuerzo que pueda hacer la organización, para poder ganarse un estatus dentro del mercado haciéndolo una costumbre, en la cual se puedan brindar servicios con pocos

bienes, pero considerados de calidad. Esta satisfacción, solo se logra cuando la calidad del producto o servicio, llega a cubrir las expectativas del consumidor. (González, 2007). Si una organización desea implantar algún programa sobre calidad de servicios necesita tener un autodiagnóstico, para que pueda mantenerse en un trabajo de mejora continua. En la actualidad, la calidad dentro de las organizaciones que brindan bienes y servicios, deben enfocarse en cubrir las necesidades de sus consumidores. Las instituciones del estado de educación superior, no son un negocio o actividad comercial, pero pueden ser manejadas de muchos aspectos, y más aún en la calidad de servicio que estas puedan ofrecer. (Maneiro, Mejias, Romero, & Zerpa, 2008). Con la calidad de servicio, ya establecida como factor principal en el crecimiento de las empresas, se busca aumentar aún más el desarrollo de la gestión de calidad en los servicios. La calidad del servicio, se define generalmente, como el resultado que esperan los consumidores a la hora de que se les brinde un servicio, para lo cual este percibe varios modelos de sistemas, como el llamado ISO 9000, y el premio Malcolm Baldrige, brindan puntos específicos, por el cual son medidos y relacionados con la calidad de servicios. (Acosta, 2005). Las instituciones de educación superior, en la actualidad, se caracterizan por ser muy competitivas (Gruber et al., 2010; Stimac y Leko, 2012). Esto se ha generado por entes económicos, que tienen como origen un desarrollo constante, esto es generado a nivel mundial (Seymour, 1992; Freeman, 1993; Abdullah, 2006a), estas obligan a las instituciones de educación superior a responder de manera inmediata, con nuevos sistemas competitivos (Maringe y Gibbs, 2009; de Jager y Gbadamosi, 2010). Lo mencionado último, obliga a que las instituciones de educación superior tengan la necesidad de cambiar sus esquemas, hacer más dinámico su funcionamiento, para poder ofrecer

un servicio de calidad a sus clientes. (Araya, 2013). Un método que está dando muy buenas cotizaciones y dando que hablar en las buenas practicas, es sin dudas la gestión que se ofrece y que es de calidad en las organizaciones a nivel global. Así como su función relacionada siempre a su misión, las organizaciones cumplen uno de los papeles más importantes, el cual es el empuje para el mejoramiento en la calidad de servicios relacionados a la educación superior mediante la obtención de conocimiento y la información sobre la calidad que luego puede ser transformada en experiencia, para luego ponerlas en práctica. (M. Cadena, 2015)

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Ocaña, 2019) El propósito de la investigación al servicio al cliente es una parte fundamental de cualquier empresa o negocios interesados en prevalecer y crecer en un mercado por tal razón, la empresa La Española, percibe la necesidad de iniciar un diseño de mejora basadas en los clientes. En una empresa es muy importante potencializar los recursos disponibles, por tanto, se debe aprovechar de manera positiva el capital humano y equipo de trabajo, para poder mejorar la productividad dentro de la organización. En el caso de la empresa “La Española” se debe mejorar el servicio que se ofrece, mejorando las herramientas tecnológicas como parte de motivación para así lograr incentivar el compromiso de los empleados para con la empresa, esta estrategia facilita el proceso que propende a que el servicio sea de calidad, ágil y oportuno. Ahora, existen también varias razones por la cuáles un diseño de plan como este es una necesidad evidentemente en el fortalecimiento constante de la misión y visión empresarial, en este caso, en el servicio al cliente de la empresa La Española. La propuesta se va a utilizar los métodos de investigación cualitativa y cuantitativa ya que son dos tipos o enfoques de recolección y análisis de datos y los beneficios determinados es identificar, desarrollar y diseñar el plan de servicios de calidad en la empresa La Española.

(Cabezas, 2019) El presente trabajo de titulación consiste en el estudio del feminicidio como problemática social y análisis de su calidad de difusión mediática. El planteamiento y formulación del problema permiten ubicar en contexto inicial la investigación, justificada en la importancia del tema con objetivos claros y factibles. El análisis de textos referentes al feminicidio, difusión

mediática, comunicación, formación académica, antecedentes y leyes se desglosan en el marco teórico. El diseño de la investigación es no experimental, cualitativo, con énfasis en análisis de categorías analíticas para evaluar el discurso empleado en las noticias. Se culmina con la propuesta, conclusiones y recomendaciones. La creación de un manual de consulta periodística, para optimizar el tratamiento informativo del feminicidio, violencia de género en Ecuador. A fin de combatir esta problemática social, a través de mecanismos y estrategias desde el área comunicacional.

(Paz, 2019) La presente investigación está aplicada al personal de SERLI (Sociedad Ecuatoriana Pro-Rehabilitación de los Lisiados), sede sur, en la ciudad de Guayaquil, año 2019, especialmente para aquellos que tienen contacto directo con el paciente, se evaluará su desempeño para determinar falencias y posteriormente proceder a la propuesta de estrategias para la mejora en el servicio al cliente. La mejora del servicio al cliente es esencial en SERLI, ya que, como toda institución, el resultado depende de la cantidad de clientes atendidos, pero con la diferencia de que se tengan clientes satisfechos. En el presente proyecto se va a utilizar el enfoque cuantitativo ya que se van a emplear en la presente investigación metodologías con las cuales se recolectará datos que suministren información de comprobación numérica y de carácter frío, como lo es la encuesta, que permite un análisis de resultados, emitir conclusiones y recomendaciones en base a las respuestas generadas por el segmento de mercado al cual está dirigido SERLI.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Valenzuela, 2018) Correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de la información se aplicó cuestionarios de

Liderazgo Directivo y la calidad de servicios educativos. El 46,7% de los docentes del Centro Pre-Universitario UNSAAC percibe que el liderazgo directivo de esta institución es de nivel bajo y en un 44,4% es de nivel medio. Respecto de la calidad de servicio educativo en esta institución es de nivel buena en un 36,7% de nivel malo en un 28,9%. De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe la relación entre el Liderazgo Directivo y la calidad de servicios educativos en el Centro de Estudios Preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2018. El grado de relación entre el Liderazgo Directivo y la calidad de servicios educativos en el Centro de Estudios Preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2018 es de 69,7%; es decir la calidad de servicios educativos en el centro de estudios preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco depende en un 69,7 % del Liderazgo Directivo.

(Palomino, 2018) Santa Rosa, de la ciudad de Huacho, jurisdicción de la UGEL N° 09 – Huaura. En la entidad educativa se aprecia una conducción de estilo ordenado, una planificación pertinente que permite formular documentos que constituyen la expresión de un trabajo colectivo de los actores educativos, un clima institucional que permite superar los diversos conflictos basados en intereses de grupo; hay brotes de indisciplina en las alumnas que se controla con el apoyo de docentes y padres de familia; y por otro lado se cuenta con una infraestructura adecuada, de construcción de material noble, laboratorios, salas de informática y mobiliario; el rendimiento educativo que registran sus educandos se manifiesta entre regular y destacado. El objetivo general que se considera en la investigación es establecer la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución

Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. La hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional y sus resultados se expresan de forma cuantitativa. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron cuestionarios sobre el clima institucional y calidad de servicios educativo; los que se han procesado y permitido tener los resultados cuyas conclusiones describimos a continuación: Primera: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de rs igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables. El coeficiente de correlación es de 0,363 lo que significa que existe una correlación directa. Segunda: Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. Para el caso de la percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor es igual a .267 y un nivel de significación p de .034, el cual es menor que el nivel p de .05, lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,267 lo que significa que existe una correlación directa. Tercera: Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del

5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. La correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo arrojó un valor igual a .305 y un nivel de significación p de .015, el cual es menor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,305 lo que significa que existe una correlación directa. Cuarta: Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. Entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor rs igual a .206 y un nivel de significación p de .105, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,206 lo que significa que existe una correlación directa.

(Bolaños & Leovigildo, 2018) Tiene como propósito determinar la influencia de implementar el área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Superior Tecnológico Particular Pablo Casas para el año 2018. Para ello se realizó una investigación aplicada con un análisis descriptivo cualitativo. El diseño utilizado es de tipo pre experimental, la muestra está conformada por 266 alumnos del último ciclo de 7 profesiones técnicas matriculados durante el año 2018 (turno mañana), la cual fue seleccionado por medio de un muestreo probabilístico estratificado. Los instrumentos de recolección de datos es un cuestionario con preguntas estandarizadas a escala (SERVQUAL), el procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS V22, donde los datos

recolectados se someterán a la prueba estadística para confirmar la hipótesis de investigación. Después de procesar los datos y su presentación, la discusión de resultados permitió obtener como conclusión que: El impacto después de la implementación en el Instituto Pablo Casals fue positivo, hubo incremento en el nivel de satisfacción del alumnado de un 20% a un 82%, con referencia a su indicador de Fiabilidad de un 5% inicial cambio a un 72%, con referencia a su categoría de satisfecho; con referencia al indicador Capacidad de Respuesta destaca su variación de un 26% a un 76% sobre la categoría conforme, el indicador Seguridad cambio de un 25% a un 70% sobre la categoría conforme, el indicador Empatía está su variación de un 5% a un 33% sobre la categoría satisfecho, y por último el indicador tangibilidad varía de un 34% a un 57% sobre la categoría conforme.

2.1.3. Antecedentes locales

(Yacila, 2018) El desarrollo de la presente investigación denominada “Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad es infinita, la muestra quedó constituida por 41 profesores, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario formulado con 32 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones, sobre las técnicas de capacitación la programación, el 90% los planes de capacitación responden al fortalecimiento de capacidades de los profesores, el 85% dicen que responde a las necesidades de capacitación; en relación a la evaluación del programa el 100% cumplen sus objetivos y metas, y tienen impacto positivo en la

calidad de las capacitaciones; el 90% experimentan impacto positivo en su persona, y el 85% valora las capacitaciones. En lo referente a la gestión de la calidad el 85% priorizan los principios de personal, liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua tienen establecida una cultura de evaluación al alumno, el 76% la dirección está preocupada por identificar sus necesidades, buscan incluirse en el cambio, el 71% trabaja por mantener un buen clima organizacional; con vista a los criterios de calidad el 100% trabajan por los mejores resultados de los alumnos, tienen contacto con la comunidad, tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes en los Institutos Superiores Tecnológicos.

(Fajardo, 2016) Tiene como objetivo Determinar las características de la competitividad y calidad en la enseñanza de las MYPEs del rubro de los colegios privados en la ciudad de Tumbes 2016. Estando siempre atentos a la demanda del cliente y/o usuario, así como en la oferta de la competencia. En la metodología el tipo de investigación que se ha utilizado para este proyecto es de carácter descriptivo, Es de nivel cuantitativo, El Diseño de la investigación es no experimental, con una población que se ha llegado investigar 20 colegios privados del nivel secundario que están en operatividad; para esto se ha tomado con una muestra enfocada a los docentes de los colegios secundarios 79 y padres de familia 127. Por otro lado, debemos reconocer que, al hacer empresa, en lo que es Educación se refiere a que debemos ser muy cuidadosos considerando que todo lo se haga esté direccionado no solo al desarrollo económico de la empresa sino al mejoramiento de la Calidad de enseñanza de las MYPEs en rubro de los colegios privados.

(Zarate, 2018) Cuyo problema general es ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Puyango, Tumbes 2017? Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Puyango, Tumbes 2017. El tipo de investigación del trabajo es no experimental, su nivel es cuantitativo y el diseño descriptivo; para este trabajo se usó una población de 17 docentes para la variable gestión de calidad y 17 docentes para la variable competitividad en las Instituciones Educativas, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Concluyendo Se identificó que los directores, si considera la visión, la misión para el factor humano que es importante que los docentes y personal administrativo conozcan estos objetivos de la institución educativa, y que se reflejan los roles y funciones aplicando los planes de fortalecimiento de calidad se manifiesta que la organización no asegura los recursos técnicos financieros, pero que si cuenta con un diseño coherente de los objetivos y que si obedece las estrategias de la gestión de calidad administrativa.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Definición:

Armand Feigenbaum, quien fue considerado el mejor de la calidad, presentando los puntos más resaltantes de la calidad. La calidad debe ser definida como termino de satisfacción de cliente. La calidad es multidimensional. Debe definirse

comprensivamente, ya que los clientes cambian sus necesidades y expectativas constantemente, la calidad es considerada un concepto dinámico. Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005). Esta es considerada un camino sin límites, un sistema que mejora diariamente, día con día, es considerada ya por muchos un estilo de vida, un cambio de clima, hacer bien las cosas y que la mejora sea permanente. La calidad está hecha por cada persona involucrada al emprendimiento, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, incluyendo estudiantes y padres. (Robinson, Lloyd, & Rowe, 2014)

La calidad del servicio educativo involucra lograr todos los objetivos, los cuales fueron propuestos en el planeamiento estratégico de la organización, así lo define Francisco Farro (Farro Custodio, 1999), estos objetivos se plasman en los rubros siguientes. Mejora en el proceso de planeamiento y la gestión institucional. Mejora en los procesos pedagógicos del aprendizaje. Mejora en el procedimiento de la enseñanza, desarrollo de habilidades y el estudio investigación. Mejora en las actitudes, en el procedimiento de la práctica y valores como el de la puntualidad, constancia, eficacia, eficiencia, etc. (Constantino, 2011)

En este procedimiento, el directivo o equipo directivo deben determinar qué acciones se deben seguir (planificación) de acuerdo a los objetivos institucionales, necesidades identificadas, cambios que uno quiere que ocurran, acciones nuevas que son solicitadas, cambios implementados o demandas que solo son necesarias y la manera de cómo serán realizadas las estrategias y los resultados a lograr. (Rodríguez, 2019)

La Calidad De Servicio debe incluir grandes aspectos, como una buena ubicación estratégica, variedad de los productos, un buen posicionamiento de la empresa, productos con precios accesibles, el buen trato por parte de los colaboradores, la

buena actitud y empatía, para poder asesorar y atender a los clientes, etc, esta actividad compromete a todos los colaboradores de la empresa, ya que la palabra servicio involucra vender, almacenar, entregar, comprar, instruir al personal, los vínculos entre los colaboradores, la facturación, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, el procesamiento de datos, etc., para resumir, cada actividad que se lleva a cabo dentro de la empresa involucra el servicio, ya que todas ellas, se ven reflejadas en la calidad que recibe cada cliente. (Sanchez, 2017)

La educación es la estructura conformada por muchos componentes, la cual permite que se lleve a cabo una muy buena educación en una comunidad o un país. Quienes conforman este grupo son las escuelas privadas y públicas, universidades, bibliotecas, clubes de deportes, teatros, complejos deportivos y especialmente, los docentes. El Ministerio De Educación, en representación del Estado, es el que se encarga de gestionar y regularizar leyes, normas vigentes, proyectos y programas que definen los puntos básicos de la escolaridad, de acuerdo a los niveles, modalidades y de acuerdo a los convenios Internacionales. (Tejada, 2018)

Para la instrucción de individuos, deben estar bien capacitados las entidades pedagógicas. Es por eso que cuentan con un importante objetivo, esta es renovar el pensamiento de los estudiantes, en su comportamiento con idea de deberes y ofrecer los principios, valores y una filosofía duradera, que les ayude a afrontar las dificultades de la vida y terminar en una gran victoria. Las entidades que se encargan de la educación de la desempeñan un rol fundamental en la administración y el proceso que desempeñan los encargados del aprendizaje de los alumnos. (Palpa, 2018)

2.2.1.2. Competitividad:

Podríamos decir que la competitividad, vendría hacer la capacidad que tiene una entidad para poder impulsar ventajas competitivas, con la finalidad de obtener resultados excelentes; diferente a la de sus competidores; la competencia de esta manera, hace que las organizaciones logren aplicar correctamente, ciertos aspectos los cuales ayudaran en su desarrollo, tales como, tecnología, tributos, habilidades, etc.; esto hará que exista una competencia superior en el rendimiento de bienes y servicios. También, se debe destacar, que la competencia se genera por el buen uso del recurso humano, llegando a tener exactamente el proceso en cada una de las áreas de las empresas; por lo tanto, podemos decir que la competitividad, básicamente origina recursos y crea valores para mejorar en todos los ámbitos y así poder tener una buena entrada económica y financiera. (Suarez, 2018)

Esta es usualmente debatida, en el ámbito académico, y también en el ámbito político. En general a la competitividad, se le atribuye gran importancia por su porte en el crecimiento de los países, ya que la misma impacta sobre la capacidad de firmas o economías de insertarse en los mercados, no está clara y unívocamente definida, ya que hay muchos factores que se combinan bajo esa denominación. A tal modo que en la literatura se han incrementado muchas definiciones de competitividad: Una de ellas es medir la capacidad inmediata y futura de los industriales de diseñar, producir y vender bienes en los cuales sus atributos, en términos de precios se combinan para formar un paquete más atractivo que el de productos similares ofrecidos por los competidores: el juez final es entonces el mercado. (Crisanto, 2019)

Es la habilidad de una empresa para poder producir bienes, para determinados mercados; utilizando recursos que no demanden de muchos gastos a la hora de su producción, realizando los bienes en un tiempo mínimo, la economía de un país, también de ser afrontada, ya que eso lo hace competitivo, lo cual hace que los precios no perjudiquen a los clientes. Por otro lado, para que una empresa sea competente, debe saber fortalecer su mercado. De tal modo la competitividad debe expandirse en el país de manera segura e innovando periódicamente, mirando el PBI del país, se deben llegar a concretar los objetivos principales de las políticas económicas, hablamos del crecimiento de los empleos y los ingresos generados. (Espinoza, 2018)

Servicio de calidad, características:

Una de las características más específicas que podemos encontrar, es la que se encuentra a cargo del personal que labora en las organizaciones, estas son habilidades necesarias, más aún para los que se encuentran en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- a) Formalidad: actuar honestamente, comprometerse de manera seria e íntegra.
- b) Iniciativa: se debe ser muy activo y dinámico, para dar solución inmediata a cualquier tipo de inconveniente que se presente.
- c) Ambición: tener el pensamiento de seguir creciendo, querer surgir y desear superarse en todos los aspectos.
- d) Autodominio: controlar tus propias emociones, saber reaccionar en cada tipo de situaciones.
- e) Don de gentes: tener la habilidad de conocer personas y saber relacionarte, llegando al punto de crear vínculos de amistad.

f) Colaboración: es la persona que le gusta trabajar en equipo con todos los colaboradores, para poder llegar a un mismo objetivo.

g) Enfoque positivo: es ver las cosas siempre de manera positiva, siempre siendo optimista. (Sonco, 2018)

Se debe brindar un producto o servicio innovador, el cual debe cumplir 4 características importantes:

a) Se debe brindar un producto o servicio novedoso.

b) Se debe ser reservado en temas de emprendimiento, esto quiere decir que, si tenemos una idea, sobre un negocio no debemos contarlo a personas con conocimientos en la materia, se debe patentar esa idea para que se le pueda orientar y hacerle una pre-evaluación de esta característica.

c) Tener la habilidad de poder hacer empresa.

d) Hacer que se genere notoriedad en la productividad y competitividad de la empresa (porque si no la supuesta innovación solo ocasionaría perdidas y no sería considerada como una verdadera innovación). (Navarro, 2019)

Los servicios relacionados al proceso del producto o servicio, los servicios que se añaden a la muestra del producto y del servicio, puede ser el seguimiento que se le hace a un cliente después que haber realizado una compra, la calidad con que se ofrece un producto o servicio, para que sea de calidad, debe ser acompañada de un buen asesoramiento por parte del trabajador. Unido a esto la realización legal, la orientación hacia los clientes, usuarios e interesados, información, etc, Estos conforman un conjunto de cualidades de calidad que son basados en la comprensión de todos en general, hablamos de los clientes. (Flores, 2019)

Dimensiones:

Las dimensiones de la calidad de servicio, determinaron que este tiene cinco aspectos muy importantes, las cuales se pueden presentar en la prestación de servicio o producto, por lo cual debemos tener un alto liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección, para poder aplicar la calidad de servicio debemos contactar con clientes y ejecutivos, estas se vinculan a los siguientes principios para obtener la calidad de servicio.

2.2.1.2.1. Infraestructura

Que la organización, cumpla con todos los estándares de seguridad y también de la comodidad que se necesitan para un buen servicio al cliente.

- Máquinas y equipos
- Instalaciones físicas
- Apariencia
- Materiales
- Elementos tangibles

2.2.1.2.2. Personal

Debe ser un personal que este altamente capacitado, en atención al público y que este cumpla con todas las expectativas requeridas para un servicio de calidad.

Solución de problemas; El personal debe resolver problemas que se presenten dentro y fuera de la organización de manera eficiente.

Eficacia; Que se lleguen a alcanzar los objetivos de manera certera, cumpliendo las expectativas del cliente.

Eficiencia; Todo el personal debe mejorar día a día con la calidad de servicio, optimizando los recursos, para así aumentar la rentabilidad.

Quejas y sugerencia; Deben estar capacitados y preparados, para poder recopilar todos esos infortunios y dar solución de la mano con la retroalimentación, esto para mejorar la calidad de servicio.

Comunicación; Se deben llevar una comunicación fluida y de manera transparente, esto para que pueda existir confianza y un buen entendimiento de lo que se hace día a día, esta comunicación debe ser transparente entre colaboradores y con los clientes.

2.2.1.2.3. Servicio

Se debe brindar un servicio muy por encima de lo común, esto para poder generar crecimiento y un lugar en el mercado competitivo de hoy en día.

Amabilidad del servicio; El nivel de amabilidad que debe tener el colaborador, debe ser de calidad, mostrando mucha empatía hacia el cliente.

Conocimiento de funciones; Estar muy capacitado en la función que se está ocupando, esto para que se le facilite al colaborador hablar con el cliente.

Atención; Se debe atender de manera eficiente, siempre haciendo que el cliente se sienta cómodo, mostrando empatía y mucha amabilidad, esto para crear un vínculo de confianza entre el colaborador y el cliente.

2.2.1.2.4. Imagen

Se tiene la confianza y esto hace que se pueda acercarse más y conocer sobre los conocimientos y el tipo de educación que puedan tener sus colaboradores y estos puedan mostrar su amistad.

2.2.1.2.5. Satisfacción

Es la manera de atender a un cliente, mostrándole respeto, un buen trato, comprensión y sobre todo atender todas sus necesidades de manera eficaz. (Chavez, 2019)

Puntualidad; También conocida como la carta de presentación ante cualquier aspecto, dando una buena presencia al cliente.

Disponibilidad; Se debe estar disponible al 100% al cliente y si se le promete algo, se le debe cumplir, porque si no se hace, el cliente lo tomará como que no es una empresa seria y podría perjudicar la reputación.

2.2.2. MyPes

Ley N^a 30056. Como sabemos la micro y pequeña empresa (en adelante la MYPE) juega un papel preeminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y un importante agente dinamizador del mercado. Ahora bien, en un escenario donde la dificultad de acceso al empleo formal y la precariedad del mismo son problemas serios y de larga data que requieren soluciones sui géneris y duraderas, resulta necesario revisar, a la luz del marco constitucional, cuál es el rol del Estado en materia de promoción de la MYPE.

Sobre el particular, el artículo 58^o de la Constitución Política del Perú señala que nuestro régimen económico se ejerce dentro de una economía social de mercado,

que como subraya el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el Expediente N° 00034-2004-PI/TC (FJ 19), es representativa de los valores constitucionales de la libertad y la justicia y, por ende, es compatible con los fundamentos que inspiran a un Estado Social y Democrático de Derecho. En ésta imperan los principios de libertad y promoción de la igualdad material dentro de un orden democrático garantizado por el Estado. (SOTO, 2018)

III. HIPÓTESIS

La investigación de tipo descriptiva, está básicamente en hechos, así mismo sobre características fundamentales que permiten presentar una interpretación correcta.

También nos señala que para la investigación descriptiva la razón primordial radica en poder descubrir características fundamentales de conjuntos homogéneos haciendo uso de criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura y comportamiento. (Gambini, 2016)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de calidad de servicio.

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores de la I.E.P. Don Bosco – Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Propietario	# Trabajadores
I.E.P. Don Bosco	MYPE	1	11

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es el resultado de comparar lo que el cliente, trabajador espera de un servicio con lo que recibe. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)	Se describirá la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Instalaciones	Máquinas y equipos	Likert
				Instalaciones físicas	
				Apariencia	
				Materiales	
			Personal	Elementos tangibles	
				Solución de problemas	
				Eficiencia	
				Eficacia	
			Servicios	Quejas y sugerencias	
				Comunicación	
				Puntualidad	
				Disponibilidad	
			Imagen	Nivel de atención	
				Comportamiento	
				Trámites	
				Amabilidad del servicio	
Satisfacción	Conocimiento de funciones				
	Atención				
	Percepción				
	Personalización				
	Necesidades del cliente				
	Compromiso				

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se solicitó la autorización del Director de la Institución Educativa del distrito de Tumbes, para realizar el proyecto y la aplicación de la encuesta a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó el método de recolección de datos de la encuesta, donde el investigador realizó las preguntas.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la calidad de servicio* (infraestructura, personal, servicios, imagen, satisfacción con la organización)

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cómo se aplica la calidad de servicio de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar la calidad de servicio de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Identificar las características de la Infraestructura de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”. Identificar las características de la Personal de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones</p>	V1: Calidad de servicio.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes – 2019.

Identificar el nivel de Servicio en las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”. Identificar el nivel de Imagen de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”. Identificar la Satisfacción que representa las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes - 2019”.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características demográficas.

Características	n (%)
Edad	31.6 ± 11.41
Sexo	
Femenino	4 (36.0)
Masculino	7 (64.0)
Estado civil	
Soltero	7 (64.0)
Casado	3 (27.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	1 (9.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	0 (0.0)
Posgrado	11 (100.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

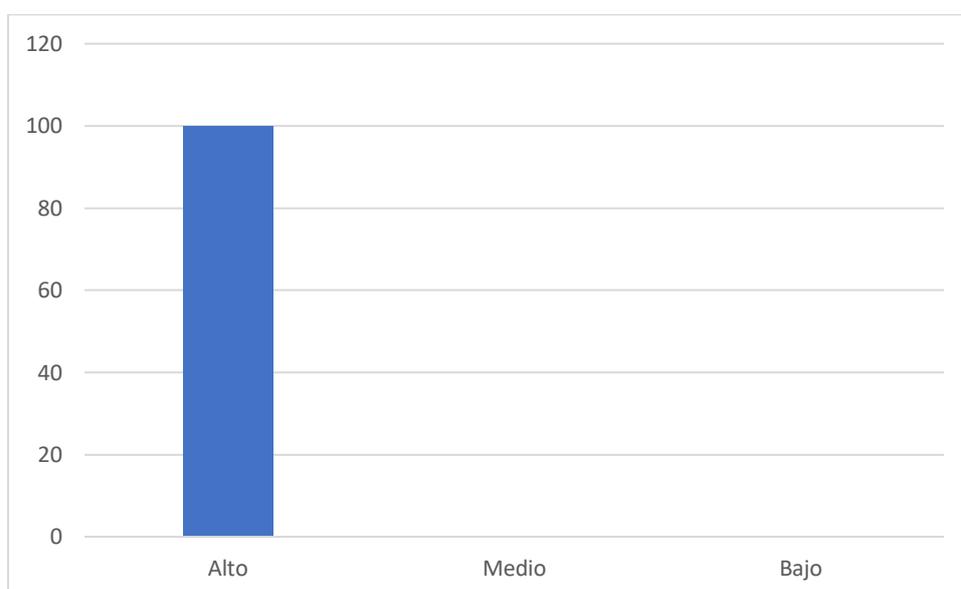
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	8
Modalidad	
Institución Educativa Nacional	0 (0.0)
Institución Educativa Particular	11 (100.0)

Tabla 3. Nivel de Infraestructura.

Infraestructura			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	11	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 1. Nivel de Infraestructura.



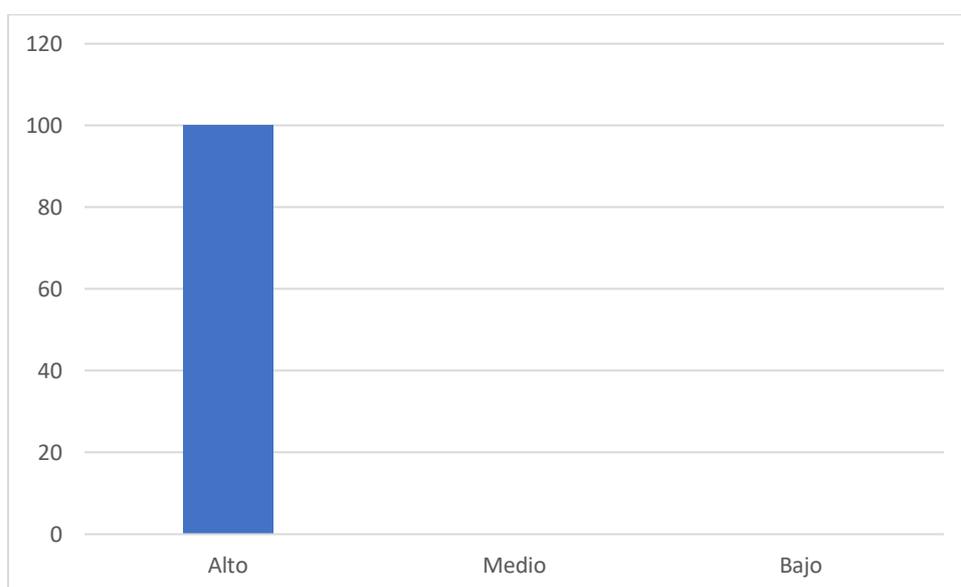
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de Personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	11	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 2. Nivel de Personal.



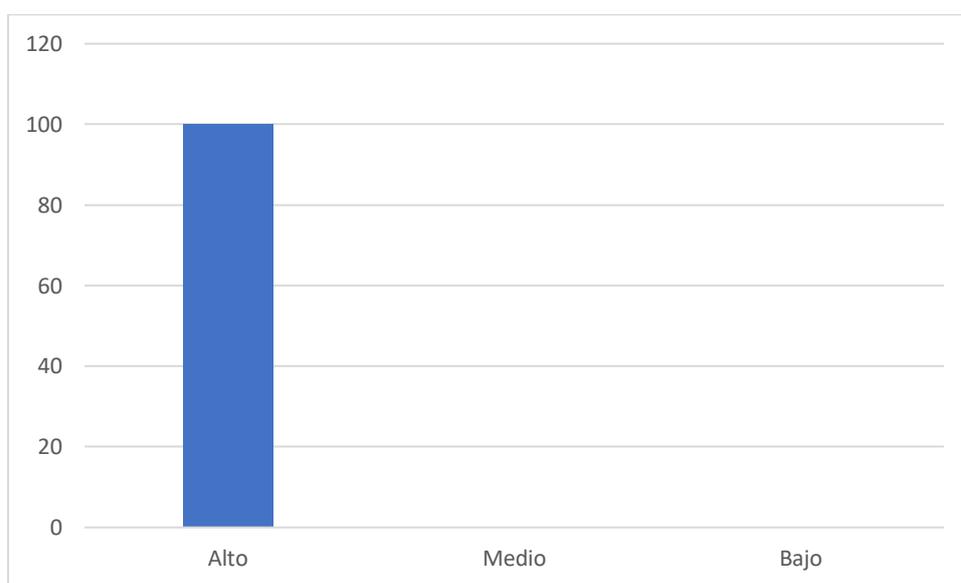
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de Servicios.

Servicios			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	11	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 3. Nivel de Servicios.



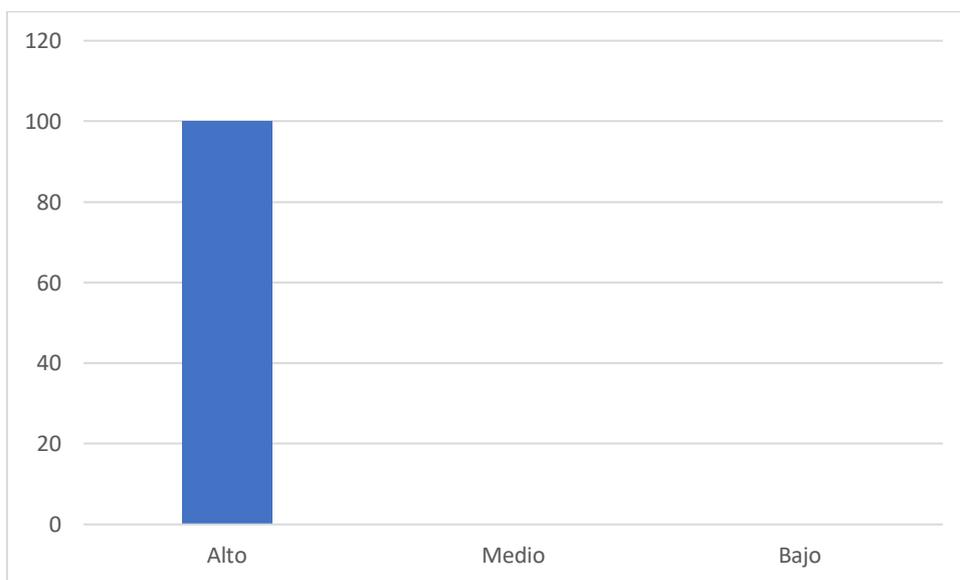
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de Imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	11	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 4. Nivel de Imagen.



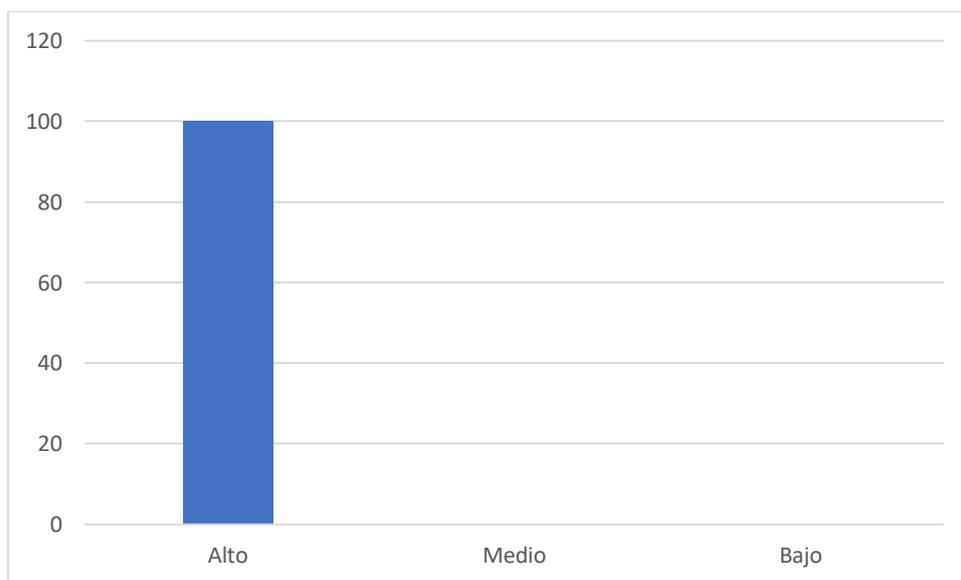
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de Satisfacción.

Satisfacción			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	11	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 5. Nivel de Satisfacción.



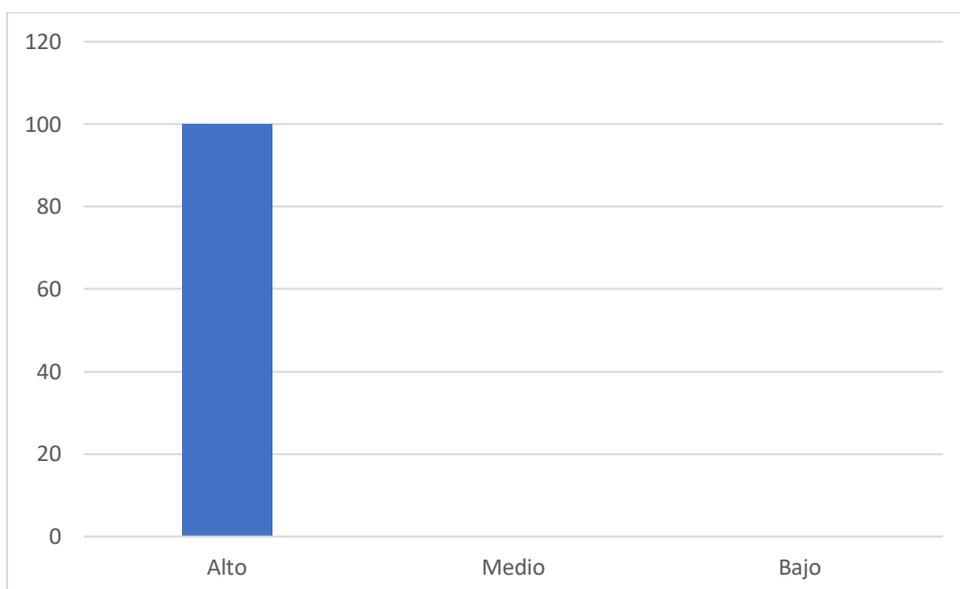
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de calidad de servicio.

Calidad de servicio			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	11	100
Medio	(52 - 80)	0	0
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Don Bosco, 2019.

Gráfico 5. Nivel de Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:

Los encuestados específicamente trabajadores de la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes”, en su mayoría fueron de sexo masculino, de estado civil soltero, y con posgrado realizados en universidades, a fines a las carreras de educación.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

La Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes”. pertenece al régimen MyPes, siendo el director el Sr. Edgar Medina Rimache, con 45 años de edad, la empresa tiene un promedio de tiempo constituido oscilante a 8 años aproximadamente según datos recopilados por los trabajadores.

5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:

La población y muestra encuestada en la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” en el distrito de Tumbes”, determinó que de acuerdo a los encuestados, manifestaron que el nivel en el que se encuentra en las instalaciones es alto en su mayor proporción, ya que este cuenta con sus equipos básicos como son computadoras, laptops, ventiladores para poder tener las instalaciones frescas, según lo manifestado por (Vera, 2009) quien manifiesta que los elementos tangibles que tiene la institución, son muy necesarios para el desarrollo y crecimiento como empresa y como educandos deben dar lo mejor a sus estudiantes, esta empresa debe brindar un buen servicio y esto viene acompañado de la tecnología , que facilitara la enseñanza a sus alumnos y docentes. Ahora con respecto al personal, los colaboradores manifestaron que sus colegas se encuentran en un nivel alto

debido a que ellos están es constantes capacitaciones, lo cual permite que estos aprendan cosas nuevas y tengan la fluidez para poder dar respuesta a cualquier inconveniente que pueda existir dentro la institución; corroborando con (Zapata, 2019) el cual manifiesta que el director de la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” está atento para que todos los colaboradores reciban las capacitaciones adecuadas sobre educación, atención personalizada a los alumnos, padres de familia, etc., De esta manera se evitara que los alumnos y padres de familia se lleven una mala imagen de la institución y se mantendrá un servicio de calidad dentro de la institución educativa, esto con relación a la calidad del servicio que reciban por parte del personal colaborador de la institución. Existe un nivel alto en servicios por parte de los colaboradores, ya que ellos pueden dar respuestas precisas sobre cualquier duda e inconveniente que pueda tener el padre de familia o el alumno, ya que el servicio de calidad es lo que ellos tienen a la hora de realizar su trabajo, y esto es un complemento con su carrera, ya que ellos tratan con niños y deben demostrar que la seguridad va acompañada de la confianza y el éxito en todos los aspectos de nuestra vida; corroborando con (Blanco, 2009) quien dedujo que servir a los clientes es un factor primordial en el mercado, la pronta respuesta que pueda brindar un docente ante la duda de un padre de familia, demuestra que es una persona capacitada para ejercer dicho cargo y enseñar a los alumnos. La Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” dispone de servicios de buena calidad de atención en su especialidad, y tiene un alto nivel de satisfacción la cual es una de sus fortalezas que presenta y por ello ha generado muchos ingresos y buena reputación en la institución, ya que

estos brindan un servicio de alta calidad, teniendo siempre la simpatía y el carisma que se necesita al tratar con niños, corroboro con (Castellanos, 2017) quien dedujo que el servicio al cliente se caracteriza por el buen o servicio que una institución pueda brindar, en sus determinados horarios de atención, con la finalidad de que los clientes puedan llevarse una atención de calidad y la institución ganar prestigio, Por último, la imagen se muestra en un nivel alto, ya que siempre procuran mantener en orden y con claridad los siguientes puntos: Atienden las quejas y las necesidades que tienen los alumnos o padres de familia y dan solución inmediata, siempre brindando la confianza, Son totalmente honestos, para así ganar la confianza del cliente y la de institución misma, Siempre están atentos a lo que pueda suceder, para poder brindar asesoría o dar solución del caso, Brindan un servicio amable y de calidad a sus alumnos, para así poder ser una institución muy reconocida por sus docentes eficientes.; corroborando con (Reyero, 2015) nos indica que la fiabilidad en una organización es fundamental para diferenciarnos de la competencia, y la calidad de servicios que ofrecemos.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo específico 01:

La Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco”, muestra en sus instalaciones elementos tangibles, muy importantes para este, tiene buena infraestructura, dispones de máquinas de computo, ventiladores que son muy utilices para, mantener las áreas ventiladas, etc.

2. Respecto al objetivo específico 02:

Se pudo constatar que los colaboradores de la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco”, tienen personal capacitado para resolver cualquier inconveniente o duda que pueda tener el alumno o el padre de familia; incluso problemas que puedan suscitarse dentro del plantel y actuar de manera inmediata.

3. Respecto al objetivo específico 03:

Con relación al servicio, se pudo demostrar a través de los métodos de recolección de datos que el nivel es alto, ya que el servicio que ofrecen los docentes en la institución, es de calidad, y se muestran muy comprometidos con su trabajo, ya que su labor es constantemente reconocida por la institución y los padres de familia, por el avance que tienen sus niños en el aprendizaje.

4. Respecto al objetivo específico 04:

La satisfacción que genera la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco” es muy importante, ya que esto es totalmente notable entre colaboradores y clientes que llegan a matricular y/o hacer consultas relacionadas al avance académico de sus hijos, la seguridad permite que la persona fácilmente llegue a tener confianza.

5. Respecto al objetivo específico 05:

En la Institucion Educativa “I.E.P. Don Bosco”, es muy común notar la imagen que transmiten los colaboradores, ya que para ellos es uno de los puntos más

importantes al entablar dialogo entre colaboradores, padres de familia y sobre todo en los alumnos; te brindan la confianza para que pueda existir una buena relación, siempre primando la simpatía, el respeto y la honestidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2005). Validacion de un Instrumento para Medir la Calidad de Servicio en Programas de Estudios Universitarios. *Ingeniería Industrial*, 26(0258–5960), 20–25. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Acosta, A., Mejías, M., & Valle, A. (2013). La Calidad de los Servicios Universitarios: Reflexiones a partir del Estudio de Casos en el Contexto Latinoamericano. *Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(1560–9146), 13–23.
- Araya, L. (2013). ¿Que Hemos Aprendido Sobre la Calidad de Servicio en Educacion Superior? *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, 2(1666–0579), 1–12. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347532061008>
- Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Bolaños, C., & Leovigildo, J. C. (2018). *Implementacion del Area de Recursos Humanos y su Influencia en la Satisfaccion de los Alumnos en el Instituto Pablo Casals 2018*. Trujillo.
- Cabezas, M. (2019). *La Difusion Mediatica del Femicidio y su Aporte a la Formacion Academica de los Estudiantes de la Carrera de Comunicacion Social de la Universidad de Guayaquil - 2019*. Tumbes.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(1856–8327), 41–60.
- Cadena, M. (2015). La Satisfacción Estudiantil Universitaria: Análisis Estratégico a Partir del Análisis de Factores. *Revista de Investigacion*, 18(1560–9146), 9–18. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Cardenas, C., Farias, G., & Mendez, G. (2017). *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 1(1696–4713), 19–35. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Castellanos, C. (2017). La importancia del servicio al cliente en un restaurant.
- Chavez, L. (2019). *Caracterizacion De La Gestion De Calidad Bajo El Enfoque De Calidad De Servicio En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Transporte De Pasajeros A Combi En La Ciudad De Huaraz 2019*. Huaraz.
- Constantino, C. O. J. (2011). *Estilos De Liderazgo Del Director Y La Calidad Del Servicio Educativo En La Institución Educativa Pública N° 21009 De La Unidad De Gestión Educativa Local N° 10, Huaral 2011* AUTOR.
- Crisanto, J. (2019). *Caracterizacion De Liderazgo Y Competitividad En Las Mypes Rubro Restaurant - Pollerias Del Centro De Piura Año 2019*.
- Espinoza, M. (2018). *Caracterizacion De La Gestion De Calidad Y Competitividad En Las Mypes En El Sector Educacion Rubro Instituciones Educativas Privadas De La Provincia De Contarlmirante Villar Zorritos 2017*.

- Fajardo, S. (2016). *Caracterización de la Competitividad y Calidad de las Mypes Rubro Colegios Privados en Tumbes, 2016*. Tumbes.
- Flores, L. (2019). *Evaluación De La Calidad Del Servicio Del Restaurante Piscis De La Ciudad De Tumbes, Utilizando Estandares Derivados De Las Buenas Practicas En El Año 2019*. Tumbes.
- Gambini, M. (2016). *Gestión De Calidad En La Mejora Continua En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Instituciones Educativas Privadas, Casco Urbano, Distrito De Chimbote, 2016*. Tumbes.
- Giraldo, M. (2014). Actualidad Iberoamericana. *Ingeniería y Sociedad UC*, 9(1856–352), 2–93.
- González, B. (2007). Calidad de Servicio en la Editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1315–9518), 172–186. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28013113>
- Gutierrez, M. (2017). Analisis Organizacional y Calidad Educativa. *Diversidad y Complejidad Organizacional En América Latina*, 1(978-607-9011-57-4), 9–389.
- Maneiro, N., Mejias, A., Romero, M., & Zerpa, D. (2008). Evaluación de la Calidad de los Servicios, una Experiencia en la Educación Superior Venezolana. *La Revista Venezolana de Educacion*, 12(1316–4910), 797–804. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35614570016>
- Navarro, C. (2019). *Caracterización De La Calidad De Servicio Y Satisfacción Al Cliente En Las Mypes Del Sector Comercio Rubro Ferreterías En El Distrito De Zarumilla 2019*. Tumbes.
- Ocaña, S. (2019). *Propuesta de Mejoramiento para el Servicio al Cliente de la Empresa la Española, del Canton Guayaquil - 2019*. Tumbes.
- Olivera, D. (2019). Colaboraciones de Cuerpos Academicos. *Innovación Educativa*, 1(607–8617), 1–279.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO.
- Palomino, J. (2018). *El Clima Institucional y la Calidad del Servicio Educativo de los Estudiantes del 5ª Y 6ª de Primaria de la I. E. Nª 20321 Santa Rosa - 2017*. Tumbes.
- Palpa, D. (2018). *Gestión Institucional Y Calidad Del Servicio Educativo Según La Percepción De Los Docentes De La Escuela Militar de Chorrillos-2017*. Chorrillos.
- Paz, A. (2019). *Mejora para el Servicio al Cliente que Brinda el Centro de Rehabilitación S.E.R.L.I, Sede Sur de la Ciudad de Guayaquil, Durante el Año 2019*. Guayaquil.
- Reyero, R. (2015). Identidad Corporativa para Restaurante.
- Robinson, V. M. J., Lloyd, C. A., & Rowe, K. J. (2014). Iberoamericana sobre Calidad. *Eficacia y Cambio En Educación*, 12(1696–4713), 1–84. Retrieved from www.rinace.net/reice/
- Rodríguez, R. (2019). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo De L;a*

- Institución María Ulises Dávila Pinedo Del Distrito De Morales - San Martin 2017.*
- Salazar, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al Cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(1560–9146), 13–20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sanchez, D. (2017). *La Gestion Estrategica En La Educacion Y Su Influencia En La Calidad De Servicio En El Nivel Secundario De La Institucion Educativa Particular Jordan De Jesus En El Callao.*
- Sonco, C. (2018). *Caracterizacion De Calidad De Servicio En Las Mypes Del Sector Comercio Rubro Tiendas De Ropas En El Distrito De Tumbes 2019.* Tumbes.
- SOTO, A. (2018). *La Gestion De Calidad Con El Uso De La Tecnologias De Informacion Y Comunicaciones En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Acopiadoras De Cacao En La Ciudad De Tingo Maria, Provincia De Leocio Prado, 2017.*
- Suarez, L. (2018). *Caracterizacion Del Desempeño Laboral Y La Competitividad En Las Mypes Del Sector Educacion, Rubro Instituciones Educativas, Privadas En Las Instituciones Privadas En La Urbanizacion Andres Araujo Moran - Tumbes, Año 2017.*
- Tejada, N. (2018). *Relacion De La Asertividad Y Calidad En El Servicio Educativo De La Institucion Educativa Juan Pablo Viscardo Y Guzman - Hunter 2018.*
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Iberoamericana sobre Calidad. *Eficacia y Cambio En Educación*, 12(1696–4713), 63–84. Retrieved from www.rinace.net/reice/
- Valenzuela, W. (2018). *Liderazgo Directivo Y Calidad De Servicios Educativos Del Centro De Estudios Preuniversitarios De La Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, 2018.* Tumbes.
- Vera, J. (2009). El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(0716–1921), 16–30.
- Yacila, N. (2018). *Caracterizacion de la Capacitacion De Los Docentes Y Gestion De La Calidad En Las Mypes Del Sector Servicio Del Rubro Educacion Superior, Distrito De Tumbes, 2017.* Tumbes.
- Zapata, F. (2019). *Calidad de servicio, restaurantes.* 1–71.
- Zarate, M. (2018). *Caracterizacion De La Gestion De Calidad Administrativa Y Competitividad De Las Mypes Del Sector Educacion Rubro Instituciones Educativas nivel inicial - Urbanizacion Andres Araujo Moran - Tumbes, 2017.* Tumbes.

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre La Calidad de Servicio de las MyPes, sector servicio, Rubro Instituciones Educativas - Caso: "I.E.P. Don Bosco" en el Distrito de Tumbes - 2019.", la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los trabajadores:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

Grado de instrucción :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

Características de la MYPE:

¿La institución tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada la Institución?

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

¿Cuántos años de constituida tiene la institución?

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

¿Modalidad de la institución?

- a. Institución Educativa Nacional
- b. Institución Educativa Particular

Características de la Calidad de servicio:

El cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México; utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión instalaciones = 5 preguntas; dimensión personal = 5 preguntas; dimensión satisfacción = 4 preguntas; dimensión servicios = 4 preguntas; y dimensión imagen = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (J. Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)

Calidad de servicio					
ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿La Institución cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderno y atractiva?					
2. ¿Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?					
3. ¿El personal de la Institución tiene apariencia pulcra?					
4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?					
5. ¿Cuándo el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
6. ¿Cuándo tienes un problema, la Institución muestra un sincero interés en solucionártelo?					
7. ¿El personal de la Institución realiza bien el servicio la primera vez?					
8. ¿El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9. ¿El personal de la Institución insiste en mantener registros exentos de errores?					
10. ¿El personal de la Institución le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?					
11. ¿El personal de la Institución ofrece un servicio puntual?					
12. ¿El personal de la Institución siempre está dispuesto a ayudarle?					
13. ¿El personal de la Institución nunca está demasiado ocupado para atenderle?					
14. ¿El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza?					
15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la Institución?					
16. ¿El personal de la Institución es siempre amable con usted?					
17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
18. ¿La Institución le da una atención individualizada?					
19. ¿La Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?					
20. ¿La Institución tiene personal que le ofrece una atención personalizada?					
21. ¿El personal de la Institución se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?					
22. ¿La Institución comprende las necesidades específicas de sus clientes?					

Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Saldarriaga Morán, Pool Gamphier.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. DON BOSCO, Tumbes, año 2019.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario en físico. Podrás responder hasta en un tiempo estimado de 40 minutos. Debes saber que todas tus respuestas no se catalogarán como malas o buenas. Intenta responder a todas las preguntas con sinceridad y franqueza, si tienes alguna duda no temas en preguntar. Además, el estudio no representa ningún riesgo, puesto que solo responderás un cuestionario.

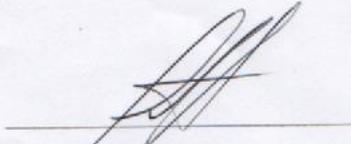
Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

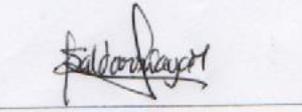
Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: magaly1968@outlook.com.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: vgorritis@gmail.com.

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:


Edgar Medina Rimache
Director (a)


Saldarriaga Morán, Pool Gamphier
Investigador
Fecha: 14/01/20

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Item's																								TOTAL			
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20		21	22	Total
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
5	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	109
6	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	107
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
10	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	109
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110

Anexo 04: Álbum de fotografías

Encuesta aplicada a docente de la I.E.P. Don Bosco.



Encuesta aplicada a docente de la I.E.P. Don Bosco.



Anexo 05: Turnitin

CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS MYPES, SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS - CASO: "I.E.P. DON BOSCO" EN EL DISTRITO DE TUMBES - 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

6%

★ docslide.us

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo