



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS, INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS,
DISTRITO DE QUITOS, AÑO 2017**

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

AUTORA:

B.R. ELIANNE NAJAR RUÍZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio O. Ortiz García

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

----- MBA

Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma son parte de su culminación.

Mi sincero agradecimiento a mi madre Bertha Ruiz, quien a lo largo de la vida ha velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo incondicional, y a mi hermano Daniel Najjar por su apoyo y confianza en cada reto que se me presentaba.

DEDICATORIA

A mi madre Bertha, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Servicios, Instituciones Educativas Privadas, distrito de Iquitos, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: Edad, la mayoría son adultos porque están en el rango de 40 a 49 años (56,3%); el 56,6% son del género masculino y 43,8 del género femenino; y el 100.0% tienen formación “universitaria”. Tienen presencia en el distrito entre “5 a 8 años”, 43,8%; “9 a más años”, 31,3% y de “1 a 4 años”; 25,0%. Estas mypes tienen registrados en planilla a los docentes (75,0%). Respecto a la Gestión de Calidad: el 62,5% su administración no aplica técnicas de gestión de calidad. No se ha estandarizado los procesos clave de la empresa 75,0%. 75,0% no aplica técnicas para la solución de problemas. En su mayoría, cuenta con infraestructura acorde al servicio educativo (62,5%). El 81,3% capacita al personal para asegurar eficacia en el servicio; el 56,3% ha establecido un protocolo de atención al cliente; recoge las sugerencias del cliente (68,8%); 56,3% evalúa la actitud de servicio en su personal. Finalmente, el 56,3% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención en el cliente, servicio, institución educativa privada.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation has been to determine the Quality Management under the focus of Customer Service in the mypes of the Services Sector, Private Educational Institutions, district of Iquitos, year 2017. It was developed under the research methodology of the descriptive type, not experimental, transversal; where through the survey technique a structured questionnaire of 16 questions was applied, obtaining as results: Regarding the owner: Age, most are adults because they are in the range of 40 to 49 years (56.3%); 56.6% are of the masculine gender and 43.8 of the feminine gender; and 100.0% have "university" training. They have presence in the district between "5 to 8 years", 43.8%; "9 plus years", 31.3% and from "1 to 4 years"; 25.0%. These mypes are registered in the spreadsheet to teachers (75.0%). Regarding Quality Management: 62.5% of its management does not apply quality management techniques. The company's key processes have not been standardized 75.0%. 75.0% does not apply techniques for problem solving. In its majority, it has infrastructure according to the educational service (62.5%). 81.3% train the staff to ensure effective service; 56.3% have established a customer service protocol; collects the suggestions of the client (68.8%); 56.3% evaluate the attitude of service in their personnel. Finally, 56.3% if it evaluates the level of customer satisfaction.

Keywords: Quality management, customer service, service, private educational institution.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento de la Investigación	3
1.1.1 Caracterización del Problema	4
1.1.2 Enunciado del Problema	4
1.2 Objetivos de la Investigación	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivo Específicos	5
1.3 Justificación de la Investigación	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	8
2.2.1 Calidad	8
2.2.2 Calidad en la Administración.....	9
2.2.3 Calidad en Servicio.....	10
2.2.4 Evaluación de la calidad de servicios.....	11
2.3 Marco Conceptual.....	11
2.3.1 Glosario de términos	12

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....	14
3.1 Hipótesis General	14
3.2 Hipótesis Específicas	14
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
4.1 Diseño de Investigación	15
4.1.1 Tipo de investigación.....	15
4.1.2 Nivel de investigación.....	15
4.2 Población y muestra.....	15
4.2.1 Población	15
4.2.2 Muestra.....	17
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	18
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	19
4.4.1 Técnicas	19
4.4.2 Instrumentos	19
4.5 Plan de análisis de datos	19
4.6 Matriz de Consistencia	20
4.7 Principios éticos.....	22
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1 Resultados	23
5.2 Análisis de resultados	39
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
6.1 Conclusiones de la investigación.....	41
6.2 Recomendaciones	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS.....	46
1. Cronograma de Actividades.....	46
2. Presupuesto General	47
3. Instrumentos de recolección de datos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	18
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	20
Tabla 3: Edad del propietario de la empresa.....	23
Tabla 4: Sexo del propietario.....	24
Tabla 5: Grado de instrucción.....	25
Tabla 6: ¿Cuántos años tiene la Institución Educativa activa?.....	26
Tabla 7: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	27
Tabla 8: ¿La administración aplica técnicas de Gestión de Calidad?.....	28
Tabla 9: ¿La Institución exhibe misión y visión?.....	29
Tabla 10: ¿Se ha estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	30
Tabla 11: ¿La empresa tiene definido un plan de negocios?.....	31
Tabla 12: ¿Se aplica técnicas para la solución de problemas?.....	32
Tabla 13: ¿Cuenta con infraestructura acorde al servicio educativo?.....	33
Tabla 14: ¿Capacita al personal para asegurar la eficacia en el servicio?.....	34
Tabla 15: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?.....	35
Tabla 16: ¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?.....	36
Tabla 17: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?.....	37
Tabla 18: ¿Evalúa el nivel de Satisfacción del cliente?.....	38
Tabla 19: Cronograma de Actividades.....	46
Tabla 20: Presupuesto General.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Circulo de Calidad.....	9
Figura 2: Instituciones Educativas Privadas.....	16
Figura 3: Edad del propietario de la empresa.....	23
Figura 4: Sexo del propietario.....	24
Figura 5: Grado de instrucción.....	25
Figura 6: ¿Cuántos años tiene la Institución Educativa activa?.....	26
Figura 7: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	27
Figura 8: ¿La administración aplica técnicas de Gestión de Calidad?.....	28
Figura 9: ¿La institución exhibe misión y visión?.....	29
Figura 10: ¿Se ha estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	30
Figura 11: ¿La empresa tiene definido un plan de negocios?.....	31
Figura 12: ¿Se aplica técnicas para la solución de problemas?.....	32
Figura 13: ¿Cuenta con infraestructura acorde al servicio ofrecido?.....	33
Figura 14: ¿Capacita al personal para asegurar la eficacia en el servicio?.....	34
Figura 15: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?.....	35
Figura 16: ¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?.....	36
Figura 17: ¿Evalúa en su personal la actitud de Servicio?.....	37
Figura 18: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?.....	38

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe final de investigación se desarrolla con el interés de profundizar en el tema de gestión de calidad y atención al cliente, por tal motivo se presenta la investigación en la gestión que realizan las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos; ciudad en la que existe inversión del sector privado con la creación de nuevos colegios o centros educativos, de los niveles de inicial, primaria y secundaria, y donde consideramos era necesario determinar si entre las prioridades de estas mypes está el aspecto académico como garantía de calidad de servicio.

Toda iniciativa de los microempresarios como la creación de una institución educativa, pasa por la autorización de funcionamiento que emite la autoridad de educación de la región Loreto, que garantiza que el servicio debe darse en las condiciones básicas de calidad esperadas por la sociedad. En el desarrollo de nuestro estudio, hemos comprobado que es necesario que las mypes deben caminar de la mano del liderazgo del directivo de la Institución Educativa Privada para garantizar el resultado de un buen servicio y producto educativo.

Asimismo, ha sido importante que, dentro del marco de calidad educativa, existan mypes cuya administración practique la gestión de calidad y se enfoque en el cliente, es decir que todos sus procesos administrativos y operativos estén alineados en el servicio, garantizando calidad de enseñanza.

La investigación se realizó con las formalidades que exige la universidad para el desarrollo de una tesis.

1.1 Planteamiento de la Investigación

Como se explica en los antecedentes de este informe, el Estado se apoya en la inversión privada para satisfacer la necesidad de educación en todos los niveles educativos, que van desde la educación inicial hasta la educación técnica y universitaria.

Para nuestra investigación, el interés son las instituciones educativas de los niveles inicial y primaria, que son para los microempresarios los niveles que tienen mayor cantidad de alumnado, es decir existe un mercado por satisfacer y asimismo, los menores requieren de apoyo especializado porque aún no saben valerse por sí mismo, el apoyo psicopedagógico personalizado es muy apreciable en tempranas horas de la vida, que respecto a una institución estatal no es la esperada.

En tal sentido, el cliente de las Instituciones Educativas Privadas espera un servicio educativo de calidad y atención especial para sus hijos, el cual será posible si el empresario promotor asume como compromiso gestionar el colegio, con calidad, es aspectos como el administrativo, académico y operativo.

Sin embargo, en nuestra investigación preliminar, notamos que varias mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, evidencian serias deficiencias como no conocer qué tipo de gestión realizan (científico o empírica), carencia de un plan de atención al cliente, sobre todo cuando los resultados educativos no son los esperados, inclusive en algunos la infraestructura es improvisada.

Nuestra expectativa es que las mypes seleccionadas del distrito de Iquitos, se gestionen con calidad enfocada en la satisfacción del cliente.

1.1.1 Caracterización del Problema

Nos enfocamos en la siguiente premisa: gestionar una mype del sector educativo, no debe tener como única prioridad la rentabilidad, esta debe estar alineada también a la calidad educativa, que es la expectativa de los clientes para sus hijos.

Lo contrario, traería consecuencias como:

- Retiro e ingreso de alumnos en cualquier época del año escolar.
- No existen llamados de atención a docentes que incumplen con su labor.
- No existe competencia entre docentes.
- Casos de excesos en la relación docente-alumnos: flexibilidad e indisciplina.

Situación que no favorece a una imagen positiva como “Instituciones Educativas Privadas” de calidad, que pretenden proyectar a la comunidad, que finalmente puede provocar una decadente y falsa calidad educativa privada.

1.1.2 Enunciado del Problema

¿Existe un probable desinterés de los conductores de las mypes del sector Servicios de Instituciones Educativas Privadas de gestionar sin las prácticas de gerencia de calidad, que determinará no cumplir con las expectativas y servicio de atención que esperan sus clientes?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la práctica de gestión de calidad y su impacto en el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, año 2017.

1.2.2 Objetivo Específicos

- Determinar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, conocen las herramientas y técnicas de gestión de calidad.
- Determinar si las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen diseñado un plan o modelo de atención al cliente.
- Identificar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización para mejorar los servicios educativos.

1.3 Justificación de la Investigación

Se justificó llevar adelante esta investigación porque es importante que el micro empresariado que invierte en mypes de Instituciones Educativas Privadas considere que la rentabilidad y la calidad educativa deben caminar juntas y sean el propósito de este rubro: un servicio de calidad para la comunidad.

La comunidad, pone en confianza la formación de futuros ciudadanos, esperando que reciban la mejor educación a cambio de la retribución económica acorde al servicio otorgado.

Nuestra investigación pretende que la premisa se cumpla en las mypes del rubro en estudio del distrito de Iquitos.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

La literatura respecto a mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, está más relacionada al carácter académico y al resultado del producto, que vendría ser el logro de los estudiantes. Para nuestra investigación hemos citados tanto antecedentes del aspecto académico como de emprendimiento en inversión en educación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Leith Wood, K. (2009). En su obra *¿Cómo liderar las escuelas?*, describe el papel del liderazgo educativo para realizar transformaciones positivas en las escuelas. El liderazgo pedagógico constituye la labor de movilizar, de influenciar a otros para articular y lograr intenciones y metas compartidas en las escuelas que permitan unir y fortalecer a directores y docentes en un trabajo colaborativo. En su estudio, realizado en los años 70 se enfocó en el trabajo de los directivos de los centros educativos y trabajando con ellos mismos para que identifiquen la importancia del papel de líder transformacional que dirija a todo el equipo de docentes hacia la efectividad educacional. Finalmente concluyó que se deben mantener el clima emocional de los centros educativos como soporte para el mejoramiento sustancial.

Díaz, Cristian; Cortés, S. (2006). En el artículo científico: “El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia”, refiere que

la economía de mercado que rige los propósitos de toda empresa como son la rentabilidad, el crecimiento de la imagen y desarrollo empresarial, ha desnaturalizado al sistema educativo, al renombrar al estudiante como un cliente que tiene “la razón” que lo aleja de los propósitos académicos de todo centro de formación y que esto trasgrede gravemente a la confianza de la sociedad, que ha sido encargada a las instituciones educativas.

El estudio concluye con una reflexión en que los individuos tienen la libertad para cambiar para bien y no dejarse llevar por la explosión del mundo materialista, en el cual se establece la apariencia como núcleo de la personalidad y sobre ponerse a la publicidad que vende lograr un enriquecimiento rápido sin esfuerzo y sin estudios de preparación.

Para nuestro estudio, este artículo reviste relevancia, porque en la investigación se comprobará si las mypes del sector educativo privado han confundido atención al cliente con sesgar los fines educativos del emprendimiento.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Elera R. (2010). En su tesis para graduación como Maestro en Educación, en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa denominada “Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”, realizada bajo la metodología,

Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva (2006). En el artículo 2, de Alcances de Norma, se indica “las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación a las

Instituciones Educativas, creadas o promovidas por personas naturales o jurídicas de derecho privado, que prestan servicios educativos en las modalidades de Educación Básica Regular en sus niveles de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundaria; Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial, así como la Educación Técnico-Productiva.

Con esta norma se da la apertura para que se permita inversión privada en el sector educativo peruano bajo las condiciones de calidad y eficiencia educativa.

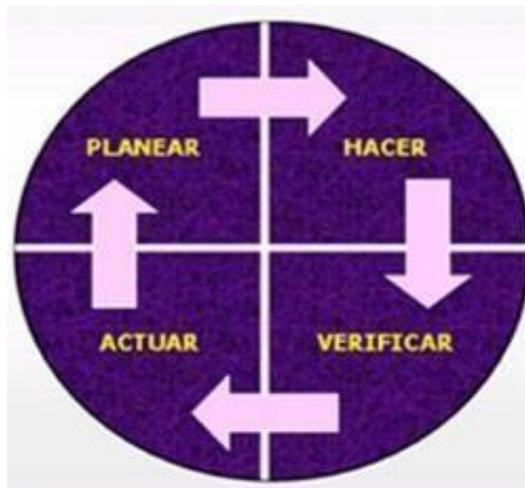
2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Calidad

Definiremos calidad como aquellos aspectos de mejora en los productos y servicios que ofrece una empresa. En el mundo empresarial esto es determinante para participar en el mercado, el cliente es más exigente, gracias a la mayor competitividad de quien ofrece lo mejor, en pocas palabras es la nueva clave para triunfar en el mercado.

El nuevo cliente, al ser más exigente oblige a la empresas a impulsar la innovación para realizar constantes mejoras y mantener su clientele, capaz no solo de satisfacerlo sino de hasta sorprenderlo. Estudiosos como Edward Deming precisa poner énfasis en el cliente con estrategias de mejoramiento continuo de los procesos, a través del ya conocido ciclo virtuoso PDCA, donde los componentes de la sigla significan planificar, hacer, controlar, evaluar y actuar.

Figura 1. Círculo de Calidad



En la figura se aprecia que el círculo es continuo, no acaba. Constituye la filosofía de la mejora continua.

2.2.2 Calidad en la Administración

Para definir la calidad en la administración enunciaremos alguno de los conceptos siguientes:

- Calidad: es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones según (Harrington, 1989, Zeithaml, 1991)
- La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (Espeso y Harvey, 1994)
- La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran y Gryna, 1993).
- Calidad, según Edward W. Deming, consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto
- La calidad en la administración es *causa*, la administración en la calidad es *efecto*.

- La calidad se define como: *saber hacer bien las cosas*.
- La administración se define como: *saber controlar las oportunidades del hacer*.
- Si la calidad es un *valor absoluto* que debe de ejercer para beneficio de la persona, y se debe y se puede ejercer únicamente en y a través de la persona, por lo tanto, es necesario que el ejercicio de ese valor implique *todo un sistema* que permita controlar todas las oportunidades que el ejercicio del valor de la calidad proporcione. Ese sistema de control de oportunidades es simple y naturalmente la *administración*. Si cada cabeza es un mundo, por lo tanto, cada persona tiene su forma muy personal de expresar y de ejercer el valor de la calidad, la forma es diferente pero el contenido es el mismo, *la calidad.*”

2.2.3 Calidad en Servicio

Calidad de servicio, es en principio todo aquello que logra satisfacer una necesidad mediante algo no tangible. Por ejemplo, cuando alguna persona compra un servicio, lo que está ganando es una experiencia, la que debe ser y tiene que ser la mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura necesidad.

“Sin duda alguna el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además, la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el

comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios.”

2.2.4 Evaluación de la calidad de servicios

Primeramente, las percepciones de la calidad dependen de una comparación de las expectativas que se quieren lograr en el consumidor con respecto a un servicio concreto.

Sin “un servicio deja de satisfacer las expectativas del consumidor, percibirá que es de mala calidad. Luego, a diferencia de lo que se observa en el marketing de bienes, en cuyo caso los consumidores solo evalúan el producto finiquitado, tratándose de los servicios, el consumidor también evalúa el procedimiento y su resultado. Por ejemplo, la persona que tenga un contador verificará sus servicios no sólo basado en que si le gustan los resultados o no, sino con base en sus habilidades interpersonales. Es decir, en la actualidad, el servicio tiene que ofrecer mucho más de los que el cliente quiere, el superar las expectativas es lo que buscan las empresas en la actualidad.”

2.3 Marco Conceptual

Para una mejor comprensión de la investigación, se realiza un aporte de conceptos con el glosario de términos.

2.3.1 Glosario de términos

- **Nivel de Educación Inicial:** La Educación Inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, atiende a niños de 0 a 2 años en forma no escolarizada y de 3 a 5 años en forma escolarizada.
- **Inicial Jardín:** Está dirigido a los niños de 3 a 5 años de edad, los servicios educativos y está destinada a brindar a los niños las estimulaciones requeridas para su desarrollo integral.
- **Nivel de Educación Primaria:** Tiene una duración de 6 años comprendidos del primer al sexto grado de primaria y está dirigido a los estudiantes de 6 a 11 años de edad aproximadamente.

Tiene como finalidad educar integralmente a los estudiantes. Promueve la comunicación en todas las áreas, el manejo operacional del conocimiento, el desarrollo personal, espiritual, físico, afectivo, social, vocacional y artístico, el pensamiento lógico, la creatividad, la adquisición de las habilidades necesarias para el despliegue de sus potencialidades, así como la comprensión de los hechos cercanos a su ambiente natural y social.

- **Local Escolar:** Edificación o edificaciones levantadas sobre un terreno de propiedad pública o privada donde funcionan una o más instituciones educativas donde se realizan las actividades de enseñanza- aprendizaje.
- **Institución Educativa (IE):** Denominación genérica que utiliza la Ley General de Educación 28044 para referirse al conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, referidas a los

centros donde se imparte educación o enseñanza a nivel Inicial, Primaria y/o Secundaria.

- **Año Escolar:** Es el período de duración de las actividades escolares según calendario establecido en las normas vigentes. Generalmente comienza en el mes de marzo, en un marco de flexibilidad que tiene en cuenta las características geográficas, climatológicas, económico-productivas y socioculturales de la región a la que pertenece la institución educativa, y termina con los exámenes finales en el mes de diciembre.
- **Aula:** Es el espacio donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje formal, independientemente del nivel académico o de los conocimientos impartidos en cada uno de ellos.
- **Turno Escolar:** Espacio de tiempo durante el cual se ofrece el servicio educativo, según un orden establecido previamente.
- **Matrícula:** Número de alumnos inscritos en un nivel educativo, ciclo o carrera específica, en el año que se reportan.
- **Textos Escolares:** Los textos escolares promueven en los estudiantes la investigación y brindan información actualizada para ampliar sus conocimientos y complementar su aprendizaje en Comunicación Integral, Ciencia y Ambiente, Lógico Matemática y Personal Social.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

El conocimiento de la gestión de calidad fortalece las habilidades directivas de los propietarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos y tiene una implicancia positiva en la aplicación de estrategias de atención al cliente.

3.2 Hipótesis Específicas

- Las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos que se gestionen con herramientas de calidad, generarán un mejor desempeño como unidad de negocio y posicionamiento en el mercado del distrito Iquitos.
- Las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, que enfocan la gestión en atención y satisfacción del cliente, gozan de la preferencia de los mismos que encuentran coherencia entre el servicio recibido y sus expectativas.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de Investigación

Para llevar adelante el estudio, el diseño de la investigación es experimental – transversal – descriptivo-correlacional.

4.1.1 Tipo de investigación

Es del tipo cuantitativa. Se utilizó procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y la presentación de resultados.

4.1.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población en estudio está conformada por las mypes del sector servicios Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos. Las fuentes a las que se acudió a recabar información fueron la Dirección Regional de Educación de Loreto y los registros de la Intendencia Regional de la Sunat con sede en Iquitos.

De acuerdo a ello, se determinó que el número de mypes activas para realizar la investigación es de 16 Instituciones Educativas Privadas.

Figura 2: Instituciones Educativas Privadas

Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Director	Dirección de IE
JESUS EL DIVINO MAESTRO	Inicial - Cuna Jardín	CABRERA MELENDEZ ITA	CALLE SOLEDAD 1426
LOS ARBOLITOS	Inicial - Cuna Jardín	CARRASCO MONTAÑEZ LILIA ROSA	CALLE YAVARI CUADRA 11
MI MUNDO INFANTIL	Inicial - Cuna Jardín	FLORES UBILLUZ TERESA DE JESUS	CARRETERA CALVO DE ARAUJO MZ D LOTE 10
SAN JUAN BAUTISTA LA SALLE	Inicial - Cuna Jardín	OJEDA Y OJEDA LUDOLFO BENIGNO	AVENIDA LAS CASTAÑAS CON AREQUIPA
MARIA MONTESSORI	Inicial - Jardín	OLIVEROS TAPIA RUTH LEDDY	AVENIDA DEL EJERCITO - VILLA MILITAR S/N
ANGEL DE LA GUARDA	Inicial - Jardín	PINEDO PINEDO BETTY NANCY	CALLE CALVO DE ARUJO 1693
ENCARNACION HUAMAN GARCIA	Inicial - Jardín	ARMUYA HUAYTA MARIA CRISTINA	RIO NANAY
MI DULCE CASITA	Inicial - Jardín	SAAVEDRA TRAUCO CORINA	CALLE PEVAS - MANCO CAPAC 1510
MIS GARABATOS	Inicial - Jardín	RODRIGUEZ GARCIA NILA ELENA	CALLE JAEN 31-A
LA CASITA DE JESUS	Inicial - Jardín	GUZMAN CHAPIAMA YADIRA ANGELICA	18 DE OCTUBRE
RAYITOS DE ESPERANZA	Inicial - Jardín	GUEVARA PEREZ NANCY ALBINA	CALLE 15 DE JUNIO 421
JUAN PABLO II	Primaria	GRANDEZ VASQUEZ NANCY NILDA	PASAJE TAMAYO / MOORE S/N
DIVINO MAESTRO	Primaria	AMASIFUEN ALVA NICOLÁS	CALLE SAN ANTONIO S/N
ANTONIO ALVAREZ VASQUEZ	Primaria	FLORES DE GRANDEZ S EMELDA DE JESUS	CALLE BOLOGNESI 1137
CLUB DE LEONES	Primaria	USHIÑAHUA GUABLOCHE CESAR AGUSTIN	CALLE PUTUMAYO 1305
SAGRADO CORAZON	Primaria	RENGIFO DE GARCIA NELLY	JIRON HUALLAGA 265

Fuente: Dirección Regional de Educación de Loreto.

4.2.2 Muestra

De acuerdo a la determinación de la población, se evaluó que la muestra será el 100% de la población.

Por lo tanto, no fue necesario la utilización del siguiente instrumento estadístico.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε		1-0.95

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad	- ¿Su empresa tiene definido un plan de negocios?	Nominal
		Procesos Estandarizados	- ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	- ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	Nominal
Enfoque en el cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	- ¿Las instalaciones y organización, facilitan la estancia del cliente? - ¿Capacita al personal para brindar un buen servicio?	Nominal Nominal
		Atención a quejas y sugerencias.	- ¿Recoge sugerencias y reclamos del cliente?	Nominal

Fuente: Elaboración Elianne Najar

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

4.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis de datos

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿Existe un probable desinterés de los conductores de las mypes del sector Servicios de Instituciones Educativas Privadas de gestionar sin las prácticas de gerencia de calidad, que determinará no cumplir con las expectativas y servicio de atención que esperan sus clientes?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la práctica de gestión de calidad y su impacto en el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Determinar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, conocen las</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El conocimiento de la gestión de calidad fortalece las habilidades directivas de los propietarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos y tiene una implicancia positiva en la aplicación de estrategias de atención al cliente.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>- Las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas,</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>-No experimental, descriptivo, transversal, Correlacional.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Observación Entrevista Encuesta.</p> <p>Fuentes:</p> <p>Dirección Regional de Educación de Loreto y registros de la Intendencia Regional de la Sunat,</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

	<p>herramientas y técnicas de gestión de calidad.</p> <p>-Determinar si las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen diseñado un plan o modelo de atención al cliente.</p> <p>-Identificar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización para mejorar los servicios educativos.</p>		<p>del distrito de Iquitos que gestionen con herramientas de calidad, generará un mejor desempeño como unidad de negocio y posicionamiento en el mercado del distrito Iquitos.</p> <p>- Las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, que promueven la gestión enfocada en el cliente, gozan de la preferencia de sus clientes que encuentran calidad de atención y servicio.</p>		<p>Población</p> <p>Se determinó en 16 mypes.</p> <p>Muestra</p> <p>El 100% de la población, por conveniencia de la investigación.</p>
--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración Elianne Najjar

4.7 Principios éticos

Guiarán el desarrollo del informe final de investigación la observancia de los principios éticos como la justicia, que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad y por último, el principio de la solidaridad, ya que el trabajo de investigación que se realizará solo será con fines académicos.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

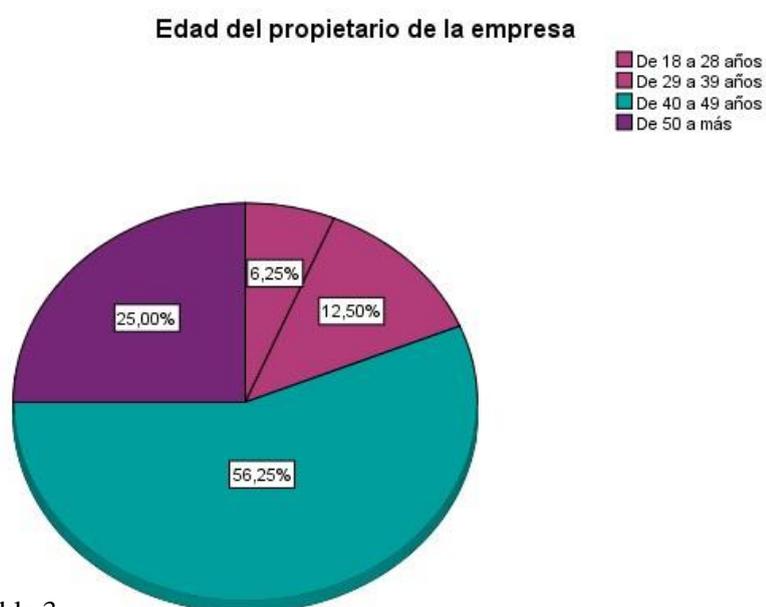
A. PREGUNTAS GENERALES:

TABLA 3

		Edad del propietario de la empresa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 28 años	1	6,3	6,3	6,3
	De 29 a 39 años	2	12,5	12,5	18,8
	De 40 a 49 años	9	56,3	56,3	75,0
	De 50 a más	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 3



Fuente: Tabla 3

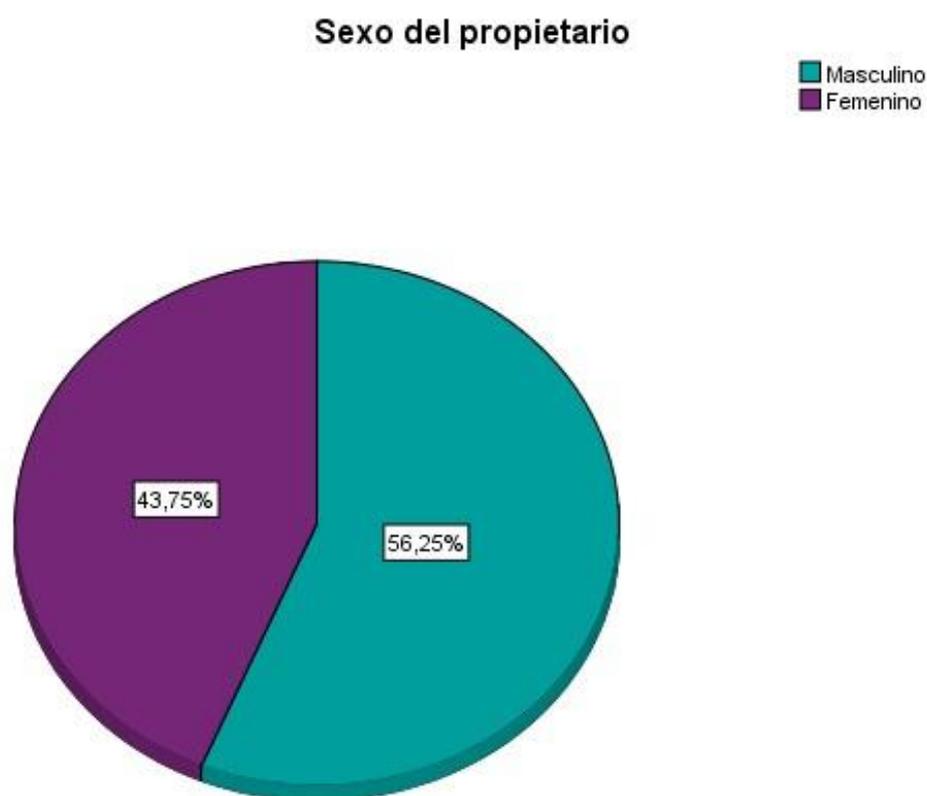
INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos de las mypes, en su mayoría se encuentran en el rango de 40 a 49 años de edad (56,3%).

TABLA 4

		Sexo del propietario		Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Masculino	9	56,3	56,3	56,3
	Femenino	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najar

FIGURA 4



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN: Según los datos adquiridos de la investigación, indican que 56,3% son del sexo masculino; y 43,8% del sexo femenino.

TABLA 5

		Grado de instrucción		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	Frecuencia	Porcentaje		
		16	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Eliane Najjar

FIGURA 5



Fuente: Tabla 5

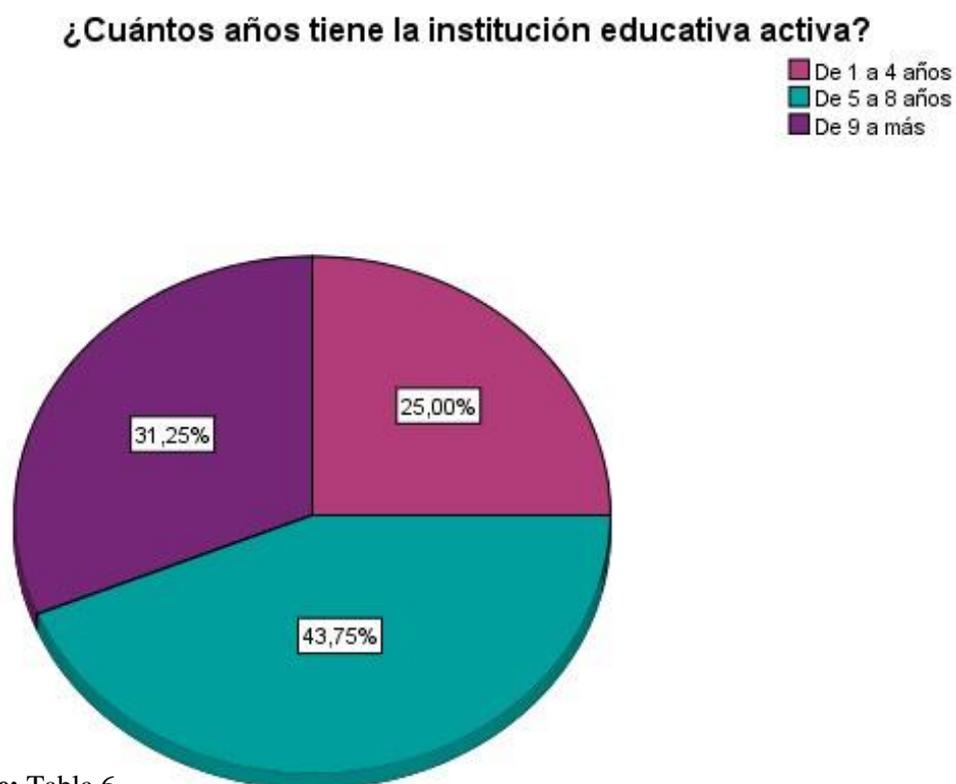
INTERPRETACIÓN: Según la investigación a los propietarios de las mypes, el 100.0% de los encuestados tiene grado “universitario”.

TABLA 6

		¿Cuántos años tiene la institución educativa activa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4 años	4	25,0	25,0	25,0
	De 5 a 8 años	7	43,8	43,8	68,8
	De 9 a más	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Eliane Najjar

FIGURA 6



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los encuestados, las Instituciones Educativas se encuentra en el mercado de “5 a 8 años”, 43,8%; de “9 a más”, 31,3%; y de “1 a 4 años”, 25,0%. En su mayoría son negocios ya establecidos.

TABLA 7

		¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	75,0	75,0	75,0
	Parcialmente	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najar

FIGURA 7



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN: Según la investigación a los propietarios, el 75,0% cumple con registrar a los docentes en planilla. Cumple “parcialmente” 25,0%.

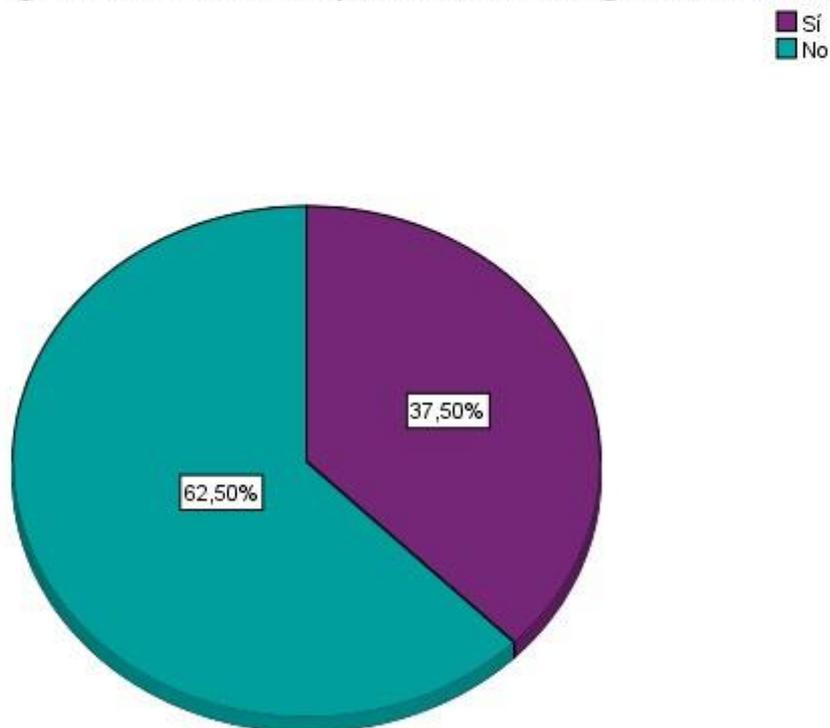
TABLA 8

		¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	37,5	37,5	37,5
	No	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najar

FIGURA 8

¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?



Fuente: Tabla 8

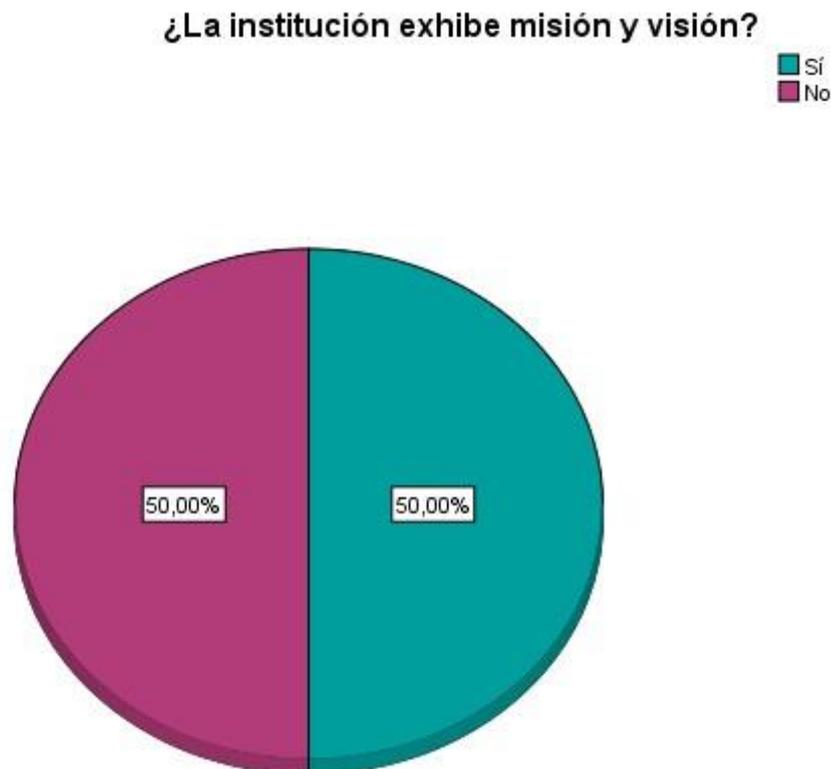
INTERPRETACIÓN: Según la investigación a las mypes en estudio, la mayoría en su administración no aplican técnicas de gestión de calidad (62,5%).

TABLA 9

		¿La institución exhibe misión y visión?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sí	8	50,0	50,0	50,0
	No	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 9



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el 50,0% de las mypes en estudio exhibe la misión y visión del negocio. Un 50,0% no lo ha definido.

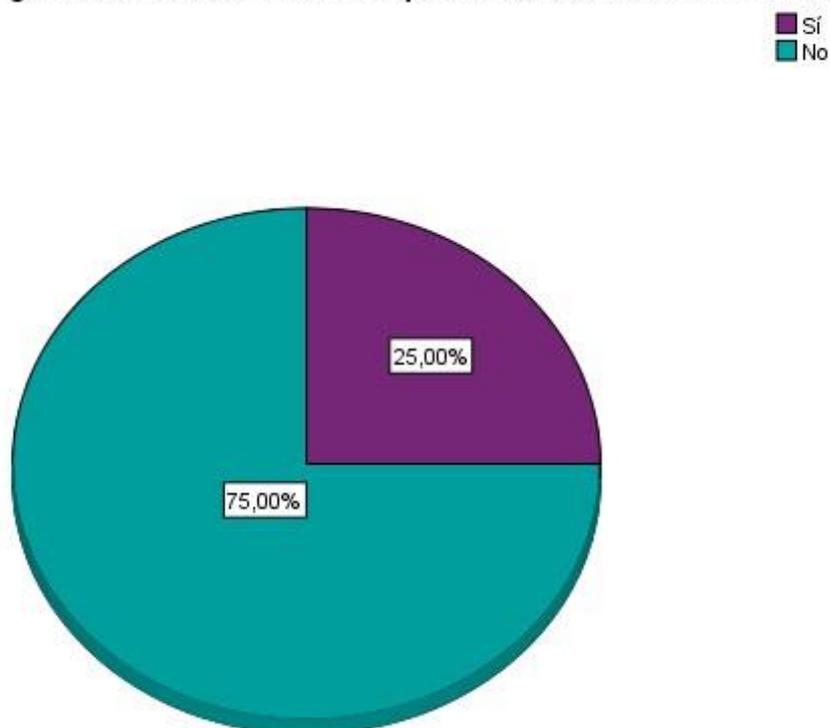
TABLA 10

		¿Se ha estandarizado los procesos clave de la institución?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sí	4	25,0	25,0	25,0
	No	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 10

¿Se ha estandarizado los procesos clave de la institución?



Fuente: Tabla 10

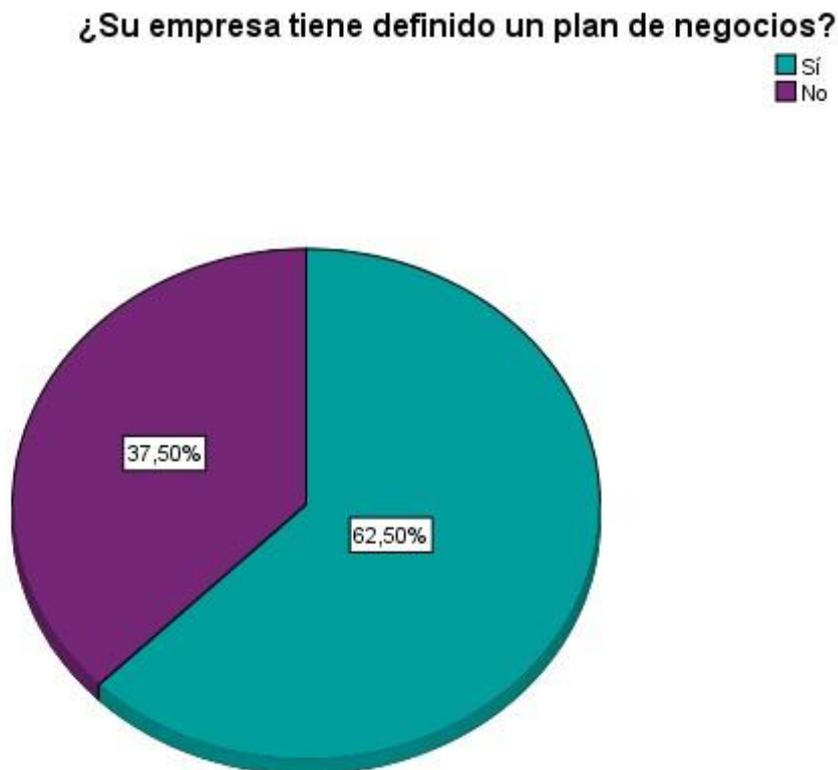
INTERPRETACIÓN: Según entrevista a los propietarios, el 75,0% no ha estandarizado los procesos clave de la institución. Un 25,0% indican que sí lo ha documentado en procedimientos.

TABLA 11

		¿Su empresa tiene definido un plan de negocios?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	62,5	62,5	62,5
	No	6	37,5	37,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 11



Fuente: Tabla 11

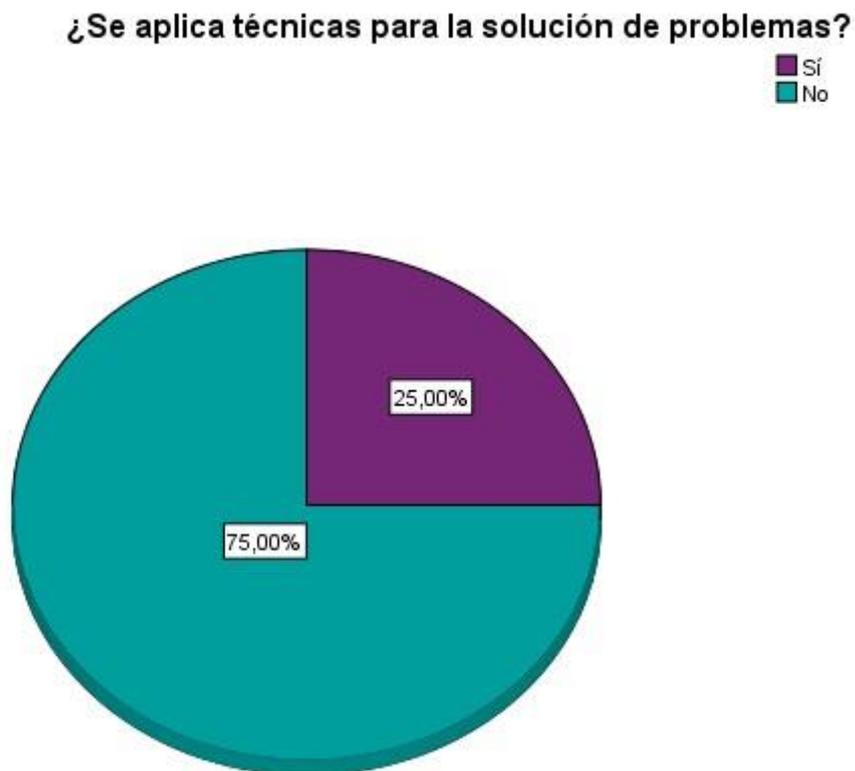
INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de las mypes, indican que el 62,5% si tiene definido un plan de negocios. Esta herramienta les permite tener una visión de desarrollo del negocio según el plazo definido.

TABLA 12

		¿Se aplica técnicas para la solución de problemas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	25,0	25,0	25,0
	No	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 12



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN: Según entrevista a los propietarios, un 75,0% no aplica técnicas para la solución de problemas por desconocimiento.

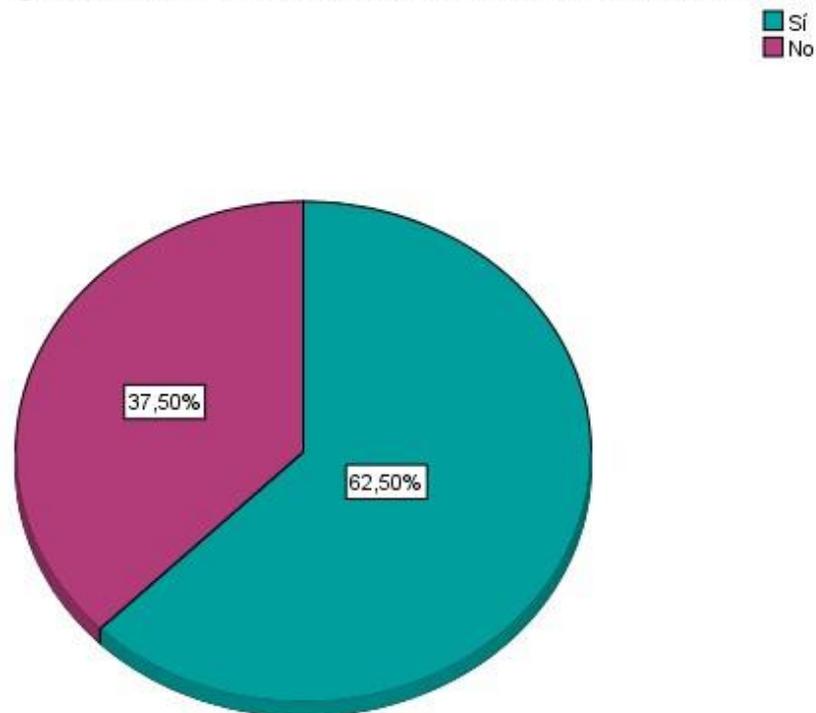
TABLA 13

		¿Cuenta con infraestructura acorde al servicio educativo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	62,5	62,5	62,5
	No	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 13

¿Cuenta con infraestructura acorde al servicio educativo?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN: Según la investigación se comprobó que la mayoría (62,5%) si cuenta con infraestructura acorde al servicio que ofrece al cliente.

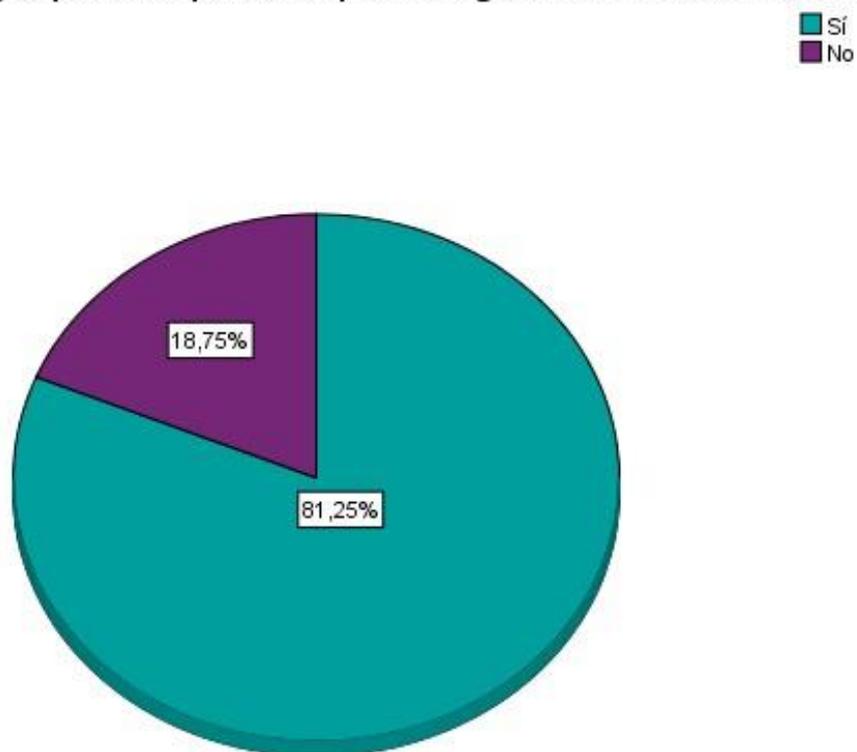
TABLA 14

		¿Capacita al personal para asegurar la eficacia en el servicio?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	13	81,3	81,3	81,3
	No	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 14

¿Capacita al personal para asegurar la eficacia en el servicio?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de las mypes en estudio, indican que el 81,3% si capacita a su personal para asegurar la eficacia en el servicio educativo.

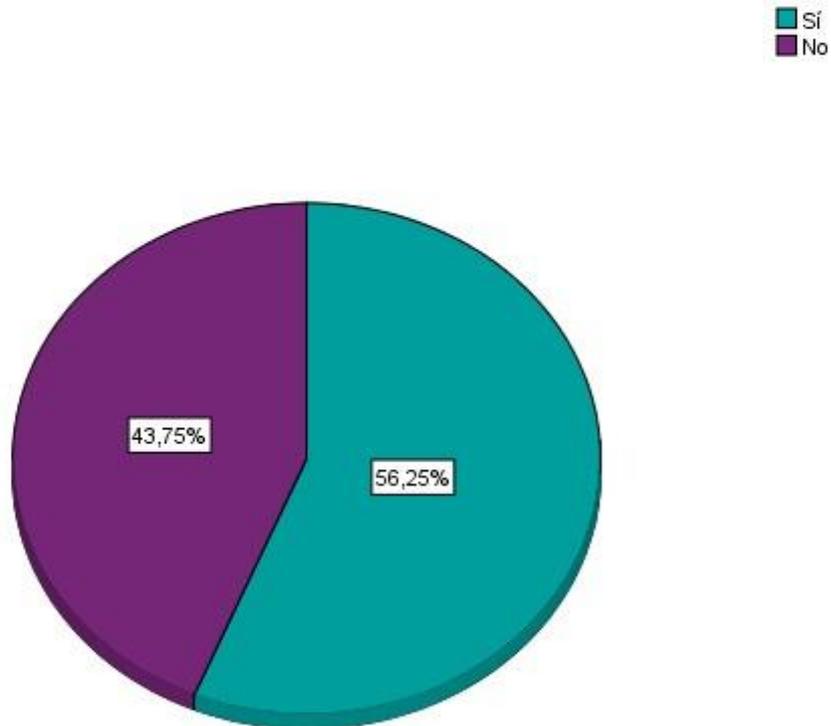
TABLA 15

		¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9	56,3	56,3	56,3
	No	7	43,8	43,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Elaboración Elianne Najjar

FIGURA 15

¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?



Fuente: Tabla 15

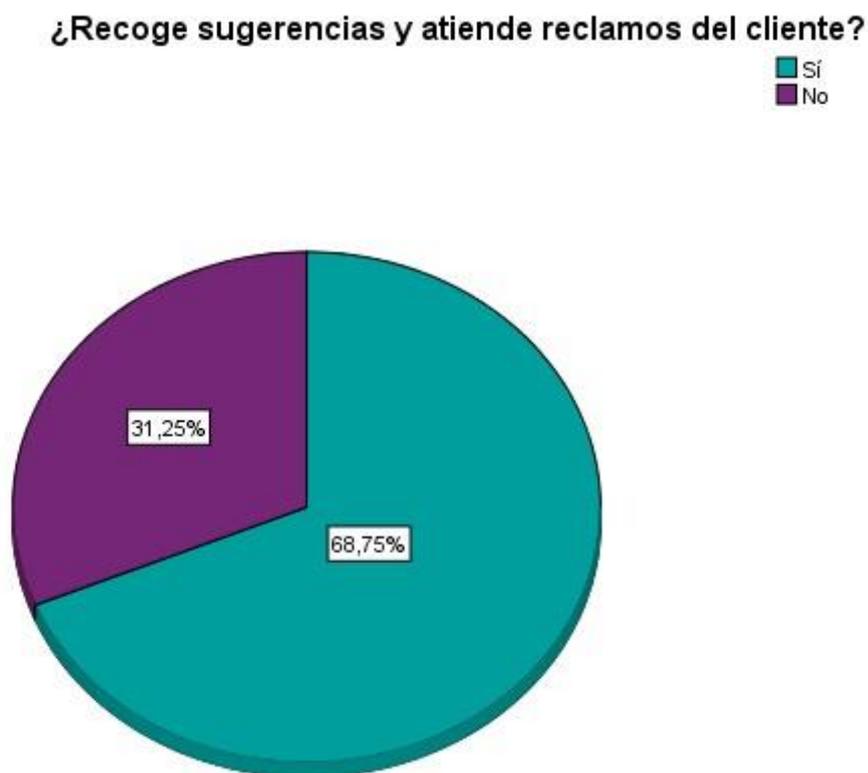
INTERPRETACIÓN: Según los datos recogidos de la investigación, 56,3% de las mypes tienen establecido un protocolo de atención al cliente, que les permite orientar apropiadamente a los clientes que visitan la institución educativa.

TABLA 16

		¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	68,8	68,8	68,8
	No	5	31,3	31,3	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 16



Fuente: Tabla 16

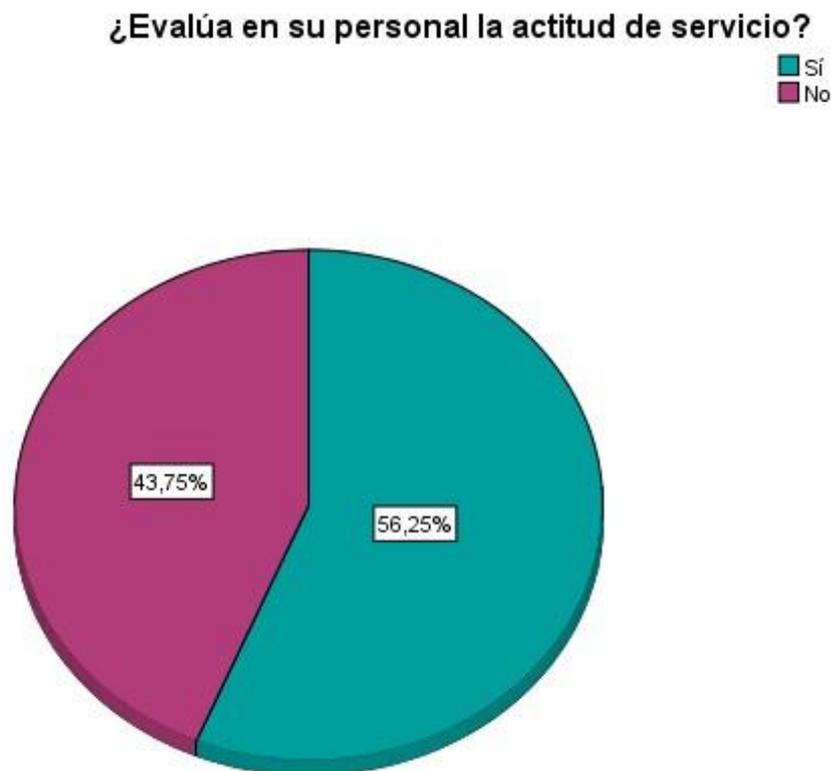
INTERPRETACIÓN: En la investigación, el 68,8% de las instituciones educativas si considera las sugerencias y atiende los reclamos del cliente. Representa la intención de brindar información para que el cliente se sienta que es atendido.

TABLA 17

		¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sí	9	56,3	56,3	56,3
	No	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 17



Fuente: Tabla 17

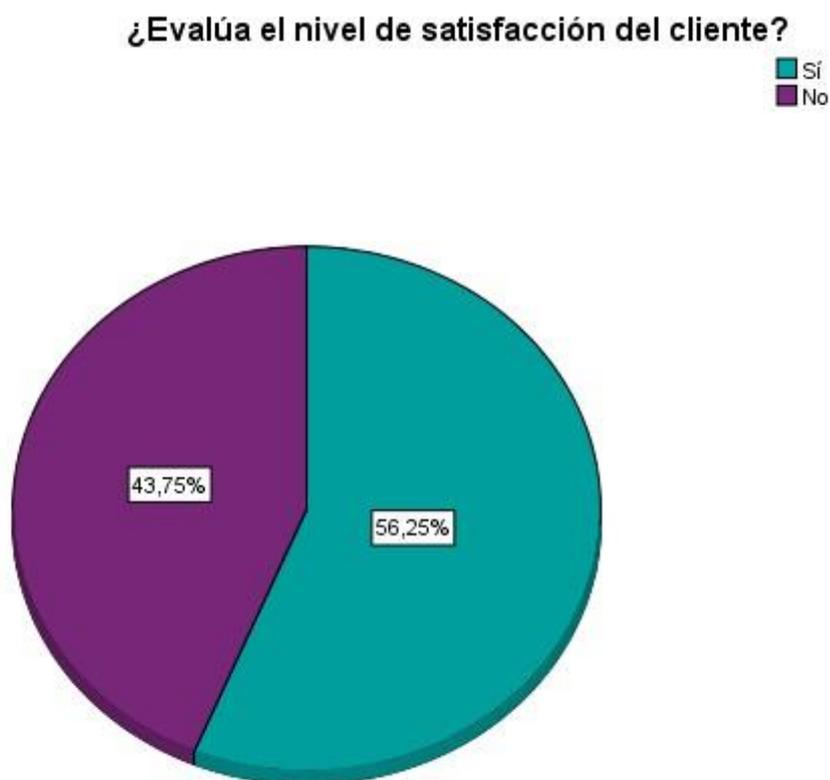
INTERPRETACIÓN: Los resultados indican que esta práctica no es una fortaleza en todas las mypes que han sido materia de la investigación.

TABLA 18

		¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9	56,3	56,3	56,3
	No	7	43,8	43,8	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Elaboración: Elianne Najjar

FIGURA 18



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN: Según la investigación a las mypes en estudio, el evaluar el nivel de satisfacción del cliente tampoco es una fortaleza en la gestión de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos.

5.2 Análisis de resultados

Según los resultados de la investigación, los propietarios que también son los directivos de las mypes de Instituciones Educativas Privadas, son personas preparadas con estudios de nivel universitario en un 100,0%, que soportan toda la gestión y deben tomar decisiones que deben ser equilibradas tanto en favor del estudiantado como de la mype. En realidad, debe ser para conveniencia de ambas partes, no solo lograr rentabilidad, sino que este rubro de servicios educativos, debe cumplir su rol con la sociedad, que es preparar a los futuros seres humanos con una educación de alto nivel de calidad, porque es compensada económicamente.

En ese sentido, el papel del directivo es crucial, por eso referimos el estudio de **Leith Wood, K. (2009)**, en su obra *¿Cómo liderar las escuelas?*, donde se describe el papel del liderazgo educativo para realizar transformaciones positivas en las escuelas. El liderazgo pedagógico constituye la labor de movilizar, de influenciar a otros para articular y lograr intenciones y metas compartidas en las escuelas que permitan unir y fortalecer a directores y docentes en un trabajo colaborativo. Donde finalmente concluye que se deben mantener el clima emocional de los centros educativos como soporte para el mejoramiento sustancial de la gestión y agregaríamos que es también soporte para las buenas prácticas de servicio al cliente.

El análisis que exponemos según los resultados obtenidos en la investigación, nos da una conclusión de que se cumple con los requisitos exigidos para que la mype de servicios educativos funcione, pero resalta un interés económico que académico. Nuestro temor sería que se superponga los intereses económicos y se menoscabe la calidad educativa. Nuestra afirmación se sustenta en el descuido de las mypes de

Instituciones Educativas, por no medir apropiadamente el nivel de servicio y satisfacción al cliente, dejando como un tema no relevante. Al respecto, el estudio de **Díaz, Cristian; Cortés, S. (2006)**. En su artículo científico: “El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia”, nos refiere ese temor: “que la economía de mercado que rige los propósitos de toda empresa como son la rentabilidad, el crecimiento de la imagen y desarrollo empresarial, ha desnaturalizado al sistema educativo, al renombrar al estudiante como un cliente que tiene “la razón” que lo aleja de los propósitos académicos de todo centro de formación y que esto trasgrede gravemente a la confianza de la sociedad, que ha sido encargada a las instituciones educativas.”

Volviendo al tema de gestión de calidad, **Elera R. (2010) nos dice** en su tesis sobre Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa denominada “Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”, la importancia de la acreditación de los centros educativos, por lo tanto, la Institución Educativa Privada, que desea trascender, debe iniciar un proceso de Acreditación ante el SINEACE “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación, de la Calidad Educativa y certificar como institución que aplica Gestión de Calidad.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones de la investigación

- Las Instituciones Educativas Privadas no son gerenciadas técnicamente. No se aplican las herramientas de gestión de calidad. Por desconocimiento y poco interés.
- La administración se ha dotado de prácticas que buscan evidenciar al cliente que la Institución Educativa Privada garantiza una buena educación. Sin embargo, la gestión al no practicar calidad, no es constante en sus operaciones. Ejemplo no tiene procesos estandarizados.
- Tiene un modelo de atención al cliente. Sin embargo, es protocolar y no identifica ni satisface la expectativa que tiene el cliente.
- Los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, no tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización que tendría un impacto en la mejora de los servicios educativos.
- No se evalúa ni se mide el nivel de satisfacción del cliente. Evidencia que no existe un enfoque de atención al cliente.

6.2 Recomendaciones

- Rol de liderazgo: La gerencia de la Institución Educativa Privada debe encabezar el liderazgo como agente directivo para realizar transformaciones y llevarla a un nivel de calidad total.
- Identificar a su cliente. ¿Qué valora?, ¿Qué lo satisface?, ¿lo que se hace lo satisface?
- Dirigir un plan de mejora continua para la mype, que lo conduzca a la implantación de una gestión de calidad como soporte a nuevas decisiones de desarrollo empresarial.
- Medir periódicamente la satisfacción al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, Javier (2011). Plan de Mejora del Servicio Educativo mediante el uso de herramientas de Calidad en una institución privada de nivel medio. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Brown, Stanley A. (2001). Administración de las relaciones con los clientes. Un imperativo estratégico para las organizaciones de negocios. Oxford: Oxford University Press.

Centrum católica. Centro de Competitividad. (2010). *Índice de Competitividad regional del Perú*. Lima: Cromagraf Impresores.

Deming Edward (1989). *“Calidad, Productividad y Competitividad: Como salir de la crisis”* Díaz de Santos Madrid (bsb)

Díaz, Cristian; Cortés, S. (2006). “El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia”. Universidad Central Carrera 5 No.21-38. Bogotá D.C. Colombia. ISBN: 978-84-7666-210-6 – Artículo 500

Francés, Antonio (2006), Estrategia y planes para la empresa. Caracas, Venezuela: Pearson Prentice Hall-IESA.

Faulkner & Gray. Artículo “Porqué fracazan las iniciativas de la calidad”. Publicado en Journal of business Strategy. Referencia Nro.94.107.

Hernández, R. et. al (2006) Metodología de la Investigación Científica, 4^a edición, Edit. Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.

Justin G. Longenecker (2012). Administración de pequeñas empresas. 16a. Ed. Cengage Published on Apr 15, 2012

Pinto. J. (2000): Tesis “Características de la microempresa y calidad socioeconómica de sus propietarios”, para optar el Grado Académico de Magister en Educación Superior, ante la Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Quiñones, Cristina (2013), Desnudando la mente del consumidor. Lima, Perú: Editorial Planeta Perú S.A.

Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva (2006), D.S, 009-2006-ED del 20 de abril del 2006. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/RegInstEducPrivadas.php>

[Reportes Estadísticos – IEES | - Sociedad Nacional de Industrias,](http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2017/03/Reporte-Sectorial-de-Calzado-Enero-2017.pdf)
<http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2017/03/Reporte-Sectorial-de-Calzado-Enero-2017.pdf>

Romero C. (2015). Customer Service, Énfasis Corporación Unificada Nacional – CUN. Artículo recuperado de <http://es.calameo.com/read/0042370234505abbbf5a0>

Thompson I. (2005). “The new visibility”. Recuperado de: [http://www.psych.utoronto.ca/users/tafarodi/psy427/articles/Thompson%20\(2005\).pdf](http://www.psych.utoronto.ca/users/tafarodi/psy427/articles/Thompson%20(2005).pdf)

Serna Gómez, Humberto (2008). Gerencia Estratégica 10ma. ed. Bogotá, Colombia: 3R Editores.

Serna Gómez, Humberto (2007). Índice de Gestión. Cómo diseñar un sistema integral de medición de gestión. 4ª. ed., Bogotá, Colombia: 3R Editores.

Zavala, Medellín (2,003), Libro Teoría de la Calidad- Guadalajara- México).

ANEXOS

1. Cronograma de Actividades

Tabla N° 19

CRONOGRAMA DE AVANCE	2017								2018											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		2	3	4		2	3	4		2	3	4		2	3	4	1	2	3	4
Se realizó el asesoramiento del docente para la realización del informe final de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.	X	X																		
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																
Título del informe final de investigación.				X																
Elaboración de Planteamiento de la investigación.					X	X	X													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.							X	X	X											
Elaboración de Metodología de la investigación.									X	X										
Presentación de Informe finales de Investigación.										X	X									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.											X	X								
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.													X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													X	X						
Presentación del informe final de investigación.													X	X						
Revisión del turnitin.														X	X					
Elaboración de Artículo científico y diapositivas.															X	X				
Sustentación del informe final de investigación																	X	X	X	

Fuente: Elaboración Elianne Najar

2. Presupuesto General

Tabla N° 20

Financiamiento: El presente trabajo de investigación será autofinanciado y asciende a S/. 5,559.00

			TOTAL	5,559.00
			S/.	
Cant.	Unidad	Descripción	Costo	Costo
	Medida		Unitario	Total (S/.)
		Planificación de la Ejecución		1,600.00
		Alimentos de Personas		420.00
35	Raciones	Alimentación para investigadores y colaboradores	12.00	420.00
		Bienes de Consumo		3,075.00
1	Unidad	Laptop	2,200.00	2,200.00
1	Unidad	Impresora a color CANON	750.00	750.00
2	Unidad	Tinta para impresora	10.00	20.00
3	Unidad	Memoria USB de 24 gigas	35.00	105.00
		Materiales de Escritorio		224.00
1	Millares	Papel bond A-4	22.00	22.00
2	Unidad	Perforador	12.00	24.00
2	Unidad	Engrapador	15.00	30.00
1	Caja	Fastener	5.00	5.00
1	Ciento	Sobre tamaño A4	10.00	10.00
1	Ciento	Folder tamaño A4	15.00	15.00
2	Unidad	Archivador de palanca	18.00	36.00
1	Caja	Lapiceros color azul tinta seca pilot	18.00	18.00
1	Caja	Lapiceros color negra tinta seca pilot	18.00	18.00
2	Caja	Lápiz	7.00	14.00
2	Unidad	Borrador de papa	4.00	8.00
5	Unidad	Corrector Liquido tipo lapicero	4.00	20.00
2	Unidad	Tajador de mesa	2.00	4.00
		Pasajes y Gastos de Transportes		
40	Pasajes	Movilidad local ida y vuelta a las instituciones Publicas y puntos de investigación	6.00	240.00

Fuente: Elaboración Elianne Najar

3. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, distrito de Iquitos, año 2017”

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20.....

A. PREGUNTAS GENERALES:

1. Edad del propietario de la empresa:

18 a 28 años (), 29 a 39 años (), 40 a 49 años (), 50 a más ()

2. Sexo: Masculino () b) Femenino ()

3. Grado de Instrucción:

a) Empírico () b) Técnico () c) Universitario ()

B. GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Cuántos años tiene la institución educativa activa?

De 1 a 4 años () De 5 a 8 años () De 9 a más ()

5. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

a) Si () b) Parcialmente ()

C. GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

6. ¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?

Si () No ()

7. ¿La institución exhibe misión y visión?

Si () No ()

8. ¿Se ha estandarizado los procesos clave de la institución?

Si () No ()

9. ¿Su empresa tiene definido un plan de negocios?

Si () No ()

10. ¿Se aplica técnicas para la solución de problemas?

Si () No ()

11. ¿Cuenta con infraestructura acorde al servicio educativo?

Si () No ()

12. ¿Capacita al personal para asegurar la eficacia en el servicio?

Si () No ()

13. ¿Se tiene establecido un Protocolo de atención al cliente?

Si () No ()

14. ¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?

Si () No ()

15. ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

Si () No ()

16. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

Si () No ()

Iquitos, enero de 2018