



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**“CALIDAD DE SERVICIO DE DOCENTES DE LAS MYPES,
SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS – CASO: I.E.P. DIVINO NIÑO – PROVINCIA
DE TUMBES, AÑO 2019.”**

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

AUTOR

SÁNCHEZ MARCHÁN, ANDY ADRIÁN

ORCID: 0000-0002-2712-632X

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sánchez Marchán, Andy Adrián

ORCID: 0000-0002-2712-632X

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

Agradecer a DIOS por los días que me concede a diario, por su infinito amor y por permitirme mantenerme de pie para alcanzar cada objetivo propuesto y por su fidelidad de estar conmigo siempre.

A mis padres, por todo su apoyo incondicional que con cada esfuerzo me brindan toda la confianza y certeza que cumpliré todas mis metas planteadas.

A la universidad ULADECH católica por brindarme la oportunidad de estudiar, para adquirir todos los conocimientos y herramientas importantes, para ser un profesional de éxito.

Al docente que ha estado a cargo de este informe Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez, por brindarnos sus conocimientos y recibir su apoyo el cual nos ha ayudado a realizar este informe con éxito.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primeramente a DIOS por brindarme la sabiduría de poderlo culminar por su fidelidad y porque está conmigo cuando más lo he necesitado.

A mis padres por su esfuerzo que me brindan a diario para culminar esta carrera teniendo a cada momento su apoyo incondicional que sobrepasa todo límite para llegar a alcanzar mi objetivo propuesto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por problema de investigación es el siguiente: ¿Describir la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación rubro instituciones educativas – caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? Para resolver el problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019. 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 15 docentes calidad de servicio en las Instituciones Educativas, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. Se concluyó que tiene un alto nivel de calidad de servicio, partiendo desde sus aspectos de Instalaciones y materiales; de su personal que labora, los niveles de satisfacción por parte de sus clientes, junto al servicio y actividades que realiza; y la imagen institucional que ha logrado obtener con sus años de trabajo.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, servicios, MyPes.

ABSTRACT

This research work has the following research problem: Describe the quality of service of teachers of the mypes, education sector heading educational institutions - case: I.E.P Divino Niño - Tumbes Province, year 2019? To solve the problem, the following general objective has been raised: Determine the main characteristics of quality of service of teachers of the mypes, education sector, heading educational institutions - Case: IEP Divino Niño - Province of Tumbes, year 2019. The type of Work research is non-experimental, its level is quantitative and descriptive design; For this work, a population of 15 quality of service teachers was used in the Educational Institutions, to whom the questionnaire was applied using the survey as a technique. It was concluded that it has a high level of service quality, based on its facilities and materials aspects; of its personnel that work, the levels of satisfaction on the part of its clients, together with the service and activities it performs; and the institutional image that he has achieved with his years of work.

Keywords: Quality of service, satisfaction, services, MyPes.

INDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	10
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO	18
2.2.2. MYPES.....	23
2.2.3. INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....	24
III. HIPOTESIS.....	25
IV. METODOLOGIA.....	26
4.1. Diseño de investigación.....	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalización de variables	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.5. Plan de análisis.....	28
4.6. Matriz de Consistencia	29
4.7. Principios éticos.....	30
V. RESULTADOS.....	31
5.1. Resultados.....	31
5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
VIII. ANEXOS	45
Anexo 01: Encuesta.....	45
Anexo 02: Consentimiento informado	48
Anexo 03: Matriz de ítems	49

Anexo 04: Álbum de fotografías.....	50
Anexo 05: Turnitin.....	52

I. INTRODUCCIÓN

En el nuevo siglo, el concepto de Calidad resulta relevante, tanto a nivel de reflexión científica como de actuaciones prácticas, como ser desarrollos técnicos y tecnológicos y hasta de investigación aplicada. Para ello, es necesaria su adecuación a cada campo de aplicación. El presente ensayo pretende adentrarse, entonces, en conocer uno los modelos de gestión de la calidad de mayor aplicación como es la serie de Normas ISO 9000:2000 en relación con su adecuación, aplicación y colaboración para la mejora de la calidad educativa. La implantación de este enfoque para la mejora de la calidad en organizaciones educativas intenta ser un aporte más de fundamentación para el vivo debate sobre la garantía y la gestión de la calidad en las organizaciones educativas (Nicoletti, 2008).

El establecimiento de estándares de calidad es un factor importante para las organizaciones ya que sirve de punto de referencia en la búsqueda de la permanencia en el mercado de las mismas debido a la competitividad que esto representa. Las instituciones educativas forman parte de empresas de servicio, ya que sus productos o procesos no son tangibles y la calidad de los mismos depende de la percepción de los clientes. Siendo el nivel de servicios prestado una medida de calidad, este estudio tiene como objetivo analizar la calidad de los servicios que presta una dependencia de una universidad venezolana. El estudio se presenta como una investigación tipo aplicada y descriptiva con un diseño de campo; se seleccionó como población a los estudiantes a partir del segundo año de carrera tomando una muestra de 198 estudiantes, la obtención de la opinión de estos, se realizó por medio del instrumento SERVQUAL Ing., y mediante un Análisis de Factores se identificaron cinco dimensiones que explican el 58.24 % de la varianza total de los datos. En el caso de estudio, el nivel de servicio es de 51.15%, considerado como aceptable, requiriendo análisis necesarios para establecer un plan de mejoras (Santamaria P, Roselin, Mejia A, 2013).

La investigación tuvo como propósito determinar la Calidad de Servicio ofrecida por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia (LUZ), con respecto a los investigadores. El análisis conceptual se realizó con autores como Kerin y otros (2004), Albrech (1998), Zeiltaml y Bitner (2002) y Cobra 2000), quienes con sus obras han hecho aportes importantes con respecto a la calidad de servicio y al mercadeo. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transeccional y de campo, sustentado en la recolección de datos a través de un cuestionario que fue sometido a 5 expertos en calidad de servicio y metodología para su validación. El instrumento se aplicó a 295 investigadores de LUZ que solicitan los servicios de ese Consejo y que residen en la ciudad de Maracaibo, Costa Oriental de Lago y Punto Fijo. Los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los investigadores indican que los mismos se sienten satisfechos con el servicio prestado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia (LUZ), pero que no están totalmente de acuerdo que este servicio sea de calidad, con respecto al acceso a las instalaciones. Se concluye, que para lograr la verdadera calidad en el servicio que presta el CONDES, debe tener un enfoque mercadológico que le permita contar con recursos para poder trasladarse a otro lugar y un acceso a adecuado a sus instalaciones (Alaña, 2008).

El propósito del estudio fue determinar la incidencia de la gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes en la escuela Técnica Comercial Robinsoniana “Hermágoras Chávez” en el Municipio Cabimas. Teóricamente, está basada en los aportes de Ivancevich (2005) entre otros. La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental transeccional. La población y muestra estuvo constituida por 55 coordinadores. La técnica utilizada para recabar la información fue la observación por encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado por el autor en dos versiones. Los

datos fueron procesados empleando estadísticas descriptivas permitiendo establecer en las variables estudiadas la existencia de reconocer que el talento humano no desarrolla a cabalidad los elementos y la capacidad de la gestión (Genesi & Suarez, 2010).

La investigación tuvo como objetivo Determinar el grado de relación entre Habilidades Directivas y Desempeño Laboral del Personal docente. Se enmarcó en la línea de investigación de Gerencia Educativa, considerando los aportes de autores como Mosley, Megginson y Pietri (2005), Montenegro (2007), Aldape (2008). La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, de campo, con un diseño no experimental transeccional. Se concluyó que los directores algunas veces identifican y conocen las habilidades directivas y los procesos gerenciales, de igual manera se determinó que algunas veces se identifican las competencias académicas del docente y se define el factor formación profesional, siendo una debilidad dentro las instituciones Educativas (Bermúdez & Bravo, 2016).

En Colombia, crearon herramientas con el fin de promover su propio desarrollo, con relación a la calidad de sus servicios, alcanzando posicionamiento y reconocimiento de su imagen empresarial. Se creó un sistema de trabajo el cual lo desarrollaron los colaboradores para un rendimiento eficiente, la estructura organizacional fue una herramienta en la cual la misión y visión se diseñó conforme a la razón de ser de la empresa y sus visiones a futuro teniendo en cuenta la mejora del clima laboral del equipo de trabajo. Por último, se presentó ante los gerentes de la empresa la alternativa de marketing y fortalecimiento organizacional, siendo de soporte para tomar decisiones que se guíen al éxito de la organización. (Clavijo, 2016)

La investigación, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el desempeño gerencial y la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, Estado Zulia. Estudio descriptivo, con diseño de campo, correlacional, no experimental. La población constituida por 23 directivos: 15 directores, 8 subdirectores, 21 docentes y 744 representantes de 6to grado, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de cinco alternativas de respuestas, conformada por 29 items para los gerentes y 19 items para los docentes y representantes. Los cuestionarios fueron validados por 5 expertos, y la confiabilidad se determinó con el coeficiente de Crombach (0,9), en ambos instrumentos siendo ambas altamente confiables. Los resultados indican que el Desempeño Gerencial y la Calidad Educativa en estas Escuelas, muestran fortalecimiento en la preparación y dedicación hacia el desenvolvimiento de su trabajo, ayudando con esto que esas instituciones sean vistas como modelos a seguir (Torres, Lastenia, & Prieto, 2016).

El objetivo fue estudiar la relación existente entre la orientación a la meta, estrategias de aprendizaje, autoeficacia y la percepción del desempeño docente en profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 313 maestros de las diferentes UGEL (es) de Lima Metropolitana, de los cuales 224 son del sexo femenino y 89 del sexo masculino. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron: el Cuestionario de Orientación a la Meta del Profesor (PALS, 1997, 2000), el Cuestionario Estrategias de Aprendizaje y Metacognitiva (MSQL, 1991), la Escala de Eficacia Percibida de los maestros de Tschannen-Moran y Woolfok (2001) y el Cuestionario de Autorreporte del Desempeño Docente (Fernández, 2002). Los resultados indican la existencia de relación positiva entre las variables estudiadas. Asimismo, se identifica la influencia de la variable prácticas de

aprendizaje del maestro, sobre el desempeño docente según los niveles de autoeficacia y las estrategias de aprendizaje. Se discuten los resultados en función de los objetivos del estudio. (Fernández, 2008).

En Tumbes, la gestión administrativa, es uno de los aspectos que son negativos en la empresa, por lo que no cumple los estándares recomendados, pese a su éxito, podría ser mejor con una proyección. De manera global se evaluó que el restaurante cumple con el 80%22 de estándares en la empresa, por lo que se puede determinar que la empresa si ofrece servicios de calidad a sus clientes consumidores, los estándares que no se cumple se relacionan con aspecto administrativo, socio cultural y global. (Delgado, 2015)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), “El núcleo familiar viene a ser la descripción del grupo humano que define el conjunto de normas, reglas, conductas, pautas, e interacciones en el tiempo. La salud del niño va más allá de lo que podemos entender por condiciones físicas, las Instituciones Educativas, los educadores son responsables del fortalecimiento de sus valores, conductas, así como de su aprendizaje”. La Dirección Regional de Educación Tumbes, se ha propuesto trabajar en el fortalecimiento de la educación inicial, de ahí el desarrollo de talleres para el fortalecimiento de capacidades de la plana docente en general de educación inicial, el objetivo central es mejorar las condiciones del entorno educativo encaminado al mejoramiento del aprendizaje de los niños de educación inicial. (DRET- s/f). La UNESCO con su lema “Construir la Paz en la mente de los hombres y de las mujeres” incluye todas las edades, precisa que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, acortan distancias y ahorran tiempos, cada vez da mayores formas de comunicarse, fortalece el aprendizaje en la vida diaria de las personas. Hoy por hoy la tecnología es aplicada con mayor capacidad por los niños, de las edades de

tres a cinco años, el reto que se forman los padres para con los niños es el aprendizaje adecuado y que estén al servicio de los intereses de conjunto de los estudiantes y de toda la comunidad educativa. La UNESCO (2017) precisa que “Las TIC contribuyen en lograr el acceso universal a la educación y contribuyen a la igualdad, desarrollo y mejora la gestión y la administración de la educación”. La sociedad de las MYPEs vive incorporar de desarrollo de la tecnología, a sus diversos servicios para alcanzar el logro de sus objetivos, en calidad, tiempo, diversidad, con instrumentos que les permita llegar alcanzar sus actividades con eficiencia. Las instituciones educativas materia y objeto de investigación, confirmadas en unidades económicas, acorde con la Ley 30056- Ley de MYPEs, se acoge a toda la legislación del sector educación, instrumentos que rigen su accionar, acorde con las políticas de estado, es así que se menciona a la Las leyes N° 28123, 28302, 28329 Y 28740, Leyes modificatorias de la Ley General de Educación y sus modificatorio Supremas. Además, se tiene la ley N° 29944 sobre la ley de reforma magisterial; por otro lado, el MINEDU mediante Decreto N° 007-2015-MINEDU, que modifica artículos del Reglamento de la ley de Reforma Magisterial aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-ED. Por otro lado, rige la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Dentro del *Ámbito Externo* las MyPes de las Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial, implica el poder reconocer cuales son los factores que logran afectar de manera directa o indirecta, en el negocio de la educación privada. Por medio de la Técnica *PESTEL* se permitirá identificar como es que las instituciones son afectadas por el ámbito Político, Económico, Social, Tecnológico, Económico y Legal. En el *Ámbito Político*, por medio de las diferentes políticas establecidas, el gobierno permite apoyar la calidad educativa en el ámbito privado, ya que por medio de este tipo de educación se mejora el entorno educativo, logrando que los alumnos puedan ser formados con una buena calidad educativa y así poder

tener mejores profesionales en el país. Gracias a las diferentes leyes que están a favor de la educación privada, el país ha permitido tener una mejor enseñanza educativa, logrando un mejor desarrollo en su avance nacional, regional y local en el Perú. Asimismo, en algunos casos la educación privada ha sido una herramienta favorable para la educación estatal ya que al verse en tener una buena calidad de enseñanza ha logrado implementar su educación y ponerse al nivel de las instituciones privadas. Por otro lado, desde hace ya algunos años, el estado exonera a las instituciones educativas que paguen impuestos, lo que ha permitido que este sea un punto a favor de los empresarios, logrando mejorar la educación y también la infraestructura de aquellas mismas. Si bien es cierto que las instituciones están exoneradas de los impuestos (IGV), debemos recordar que solo se generan como exonerados los servicios señalados como “educativos”, pues así lo señala el *Anexo I del Decreto Supremo N° 046-97-EF*, el cual nombra como “Servicios educativos”. En el *Ámbito Económico*, definitivamente las MyPes en las instituciones educativas privadas, generan una gran economía ya que desde el menor préstamo hasta el mayor permite que la economía en el país crezca, lo que genera que haya más posibilidades de crecimiento económico a nivel nacional. En estos últimos tiempos la economía peruana se ha ido mejorando de manera sorprendente lo que hace que cada vez haya más empleo y trabajo para todos los peruanos, las instituciones educativas privadas, logran apoyar al crecimiento del país en sus diferentes modalidades en el ámbito económico. En el *Ámbito Social*, mientras que haya una calidad educativa por ende mejorara el entorno social, ya que la educación es el ente principal para una mejor calidad de vida, logrando que este aspecto educativo vaya formando mejores profesionales y por causa de esto es que se den mejores familias, con una mira responsable, con valores y una buena cultura social. Las instituciones educativas privadas, permiten acceder a una educación muy bien estructurada y formada, lo que crea un ambiente de calidad y eficiencia, logrando

que el estudiante desde ya vaya tomando conciencia de que se debe de formar como un hombre de éxito para así ser un buen referente en la sociedad en la que vivimos.

En el *Ámbito Tecnología*, vivimos en un mundo globalizado en donde todo cada vez se actualiza y, por ende, las instituciones educativas están tomando parte de ese mundo globalizado. Las nuevas tecnologías han permitido que las instituciones vayan fortaleciendo sus diferentes áreas académicas, para que así puedan brindar una buena enseñanza de calidad; debido al crecimiento de la tecnología es que la educación también ha mejorado de manera rápido, permitiendo así que haya profesionales más preparados. En el *Ámbito Ecológico*, una de las mejoras en la educación es que se ha creado en área de responsabilidad social, que permite que los colegios implementen políticas academias, para así ayudar a mejorar el ecosistema donde vivimos. Por medio de esta área de responsabilidad social, se permite ayudar al ambiente en que vivimos por medio de la siembra de plantas, que ayuden a mejorar el ambiente manteniendo un nivel alto en salubridad. En el *Ámbito Legal*, en el ámbito legal de los colegios privados, el estado peruano ha prolongado un reglamento donde estipula los deberes y derechos que tienen las instituciones privadas en el Perú. El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio la Micro y Pequeña Empresa (MYPES), proviene de la línea de investigación denominada: Calidad de servicio en las MYPES, línea que han sido asignadas por la Escuela de Administración en el campo disciplinar: Promoción de las MYPES.

Por lo expresado anteriormente, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Describir la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación rubro instituciones educativas – caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? Para resolver el problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales

características de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: a) Describir las instalaciones y materiales en relación a la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? b) Identificar el nivel del personal que influye en la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? c) Analizar los niveles de satisfacción de acuerdo a la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? d) Conocer el servicio y actividades en relación de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? e) Observar la imagen institucional en influencia de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019?

La investigación se justifica teóricamente por que proporciona teorías, conceptos que involucra la variable y sus dimensiones; de manera práctica porque se aplicó instrumentos y técnicas de recolección de datos que proporcionaron información para ser procesada y presentada según normas establecidas por el reglamento de investigación de ULADECH; justificación metodológica puesto que presenta un tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental (Hernández, Fernández, & Baptista, 2004); y carácter institucional debido a que mi estudio servirá para poder adquirir el título profesional de licenciada en administración.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1. ANTECEDENTES.

(Gómez, 2016) presentó en la Universidad de Sevilla de España, la tesis titulada *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*, con el objetivo de analizar los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos. La metodología seguida, se inserta en un estudio mixto donde se combinan métodos cualitativos y cuantitativos. Las técnicas utilizadas fueron encuestas, entrevistas y grupos focales, siendo la muestra conformada por 13 directivos, 11 profesores y 19 psicólogos, haciendo un total de 145 sujetos de estudio. Los resultados indican que el 72% de instituciones educativas socializa el Proyecto Educativo Institucional con la comunidad educativa, el 86% implementan estrategias de calidad para la medición de resultados y el 70% organizan y planifican adecuadamente sus actividades. Entre las conclusiones resalta acciones concretas que evidencian una gestión de calidad, siendo la evaluación interna una de ellas, ya que permite el fortalecimiento de la gestión institucional y pedagógica, logrando mejores resultados en todos ámbitos de la educación, para lo cual deben existir criterios específicos. Otro aspecto es la elaboración del PEI y PCI la cual debe ser construida de manera consensuada entre todos los actores educativos.

(Guerrero, 2014) presento en la Universidad Regional Autónoma de los Andes de Ecuador, la tesis titulada *Gestión pedagógica del docente para un proceso educativo de calidad en la escuela de educación básica Carlos Julio*

Arosemenatola de la ciudad de Quevedo, con el objetivo de indagar sobre la gestión pedagógica del docente para un 17 proceso educativo de calidad. La investigación es de enfoque mixto con diseño interpretativo y descriptivo. La muestra se conformó con 20 docentes, 250 estudiantes y 240 padres de familia. El instrumento se elaboró en base a una escala Likert con 10 ítems. Entre las conclusiones de tipo descriptivo se encuentra que la mayoría de docentes no recibe capacitación (90%), solo dedican entre unas dos horas a preparar su clase (80%), un reducido número participa en la planificación (29%) y creen que los principales a lidiar es el exceso de alumnos y el estilo de liderazgo autoritario (80%). Las conclusiones de la parte interpretativa identifican una positiva relación del docente con la integración de la comunidad-docente-escuela. Del mismo modo, se aprecia la necesidad que el directivo genere cambios e innovaciones curriculares administrativas y organizacionales para consolidar una idónea gestión pedagógica, proyectando una visión clara de los principios, valores y normas que se sustentan en la institución para que éstos sean identificados con la participación de todos sus miembros.

(Salas & Lucín, 2013) Esta tesis fue realizada con el fin de evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil de la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” y su repercusión en los servicios educativos entregados. El objetivo de esta, es revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la

deserción del alumnado de la unidad educativa. Como hipótesis se planteó que los directivos de la Unidad educativa tienen la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 al 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia. Una vez finalizada la tesis, se presenta las siguientes recomendaciones como son: incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación del proceso educativo, propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutran de nuevos paradigmas, realizar inversión para la implementación de un plan de marketing, el cual ayudará en la mejora de la gestión de activos que posee.

(Esquivel & Huamani, 2015). Estudio Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las Instituciones Educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015, tuvo como objetivo, determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco; con una metodología de tipo la investigación pertenece al

enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo/correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio fue 45 instituciones educativas del nivel inicial, se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a toda la población. Los resultados de la investigación muestran que el 28.9% de los encuestados expresan que tienen una muy buena gestión administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio, al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que $p = 0.029 < 0.05$, así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 34.8%, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio.

(Gustavo, 2017). El trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017. La metodología en este estudio es cuantitativa, con diseño correlacional, según su finalidad es una investigación básica; por su carácter es descriptiva. La población en la presente investigación estuvo constituida por 390 docentes de instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017. La muestra estuvo conformada por 194 docentes cuya cantidad fue obtenida mediante la aplicación de la fórmula de poblaciones finitas y la elección de los sujetos muestrales se llevó a cabo mediante el muestreo probabilístico. Los instrumentos que se realizaron fueron dos cuestionarios: uno sobre gestión educativa y otro

cuestionario sobre calidad del servicio educativo. En los resultados recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Pearson de $r= 0,758$ que indica que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de secundaria del Cercado de lea, 2017, es decir, a un buen nivel de gestión educativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo y viceversa.

(Alvarez & Corac, 2015). El presente trabajo de investigación “Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Privada “Jesús es mi Rey” –Villa El Salvador- 2014”; tuvo como objetivo, determinar la relación que existe las estrategias del marketing relacional con la calidad de servicio educativo, y surge como respuesta a la problemática institucional. La investigación es de tipo básica, desarrollado bajo un diseño no experimental, transversal y correlacional, se empleó el método hipotético deductivo, habiéndose usado un cuestionario para cada variable, que se aplicó a una muestra comprendida por 369 pobladores del Asentamiento Humano “Oasis de Villa”, y para la contrastación se utilizó la prueba de Pearson. Luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados en la contrastación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión. El marketing relacional tiene una relación alta y significativa con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Privada “Jesús es mi Rey” del Asentamiento Humano “Oasis de Villa” de Villa el Salvador, 2014; habiéndose desarrollado estrategias de captación de clientes, generación de necesidades educativas en la población y una adecuada

relaciones interpersonales con los clientes y obtenido un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,643 y un nivel de significancia igual a 0,000, es decir menor que 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula.

(Paico, 2018). La presente investigación tuvo por finalidad Determinar la caracterización de las variables gestión escolar y calidad en educación con las dimensiones Acompañamiento pedagógico, liderazgo pedagógico, enfoques alternativos y componentes de las MYPES, sector educación secundaria rubro I.E.P. – Urb. Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2018. Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas sea factible para el el crecimiento de las empresas, para así posteriormente poder determinar diferentes características que ayuden a la gestión escolar y calidad en educación para poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal; con una población de 24 padres de familia de las I.E.P. – Urb. Andrés Araujo Morán, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que en el acompañamiento pedagógico se utilizan la capacidad técnica con estrategias pedagógicas, para el logro de las metas, y priorizan las sesiones de aprendizaje. En lo relacionado al liderazgo pedagógico resaltó la labor del docente en la fomentación de valores en el ámbito educativo. Fomentaron programas de desarrollo de capacidades y construcción visionaria del cambio. Las características identificadas de los enfoques en los logros de los métodos que aplicaban los docentes para lograr el aprendizaje del estudiante acorde con la estructura pedagógica en los tiempos de

clase. En relación a los componentes de la calidad de educación los recursos que usan los docentes son los apropiados para el desarrollo del plan de estudios, y el recurso humano reúne los perfiles que exige cada centro educativo

(Zárate, 2018). El presente trabajo de investigación tiene por título, Caracterización de la Gestión de Calidad Administrativa y Competitividad de las mypes del sector educación rubro instituciones educativas nivel inicial - urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017, 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 aplico 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.

La presente investigación es desarrollada bajo la línea de investigación de implementación de las tecnologías de la información y comunicación para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general consistió en Proponer la implementación de los procesos basados en ITIL V3 edición 2011 para mejorar la gestión de los servicios de TI en la Corporación Educativa Virgen del Perpetuo Socorro, Tumbes en el año 2018, para la gestión de los servicios de TI; teniendo un diseño de tipo cuantitativo, descriptivo, utilizando el diseño de investigación no experimental, de corte transversal con un esquema de una sola casilla; trabajando con una muestra de 55 personas; obteniendo como resultado en la dimensión: Nivel de satisfacción respecto al servicio actual se obtuvo un 71% de los encuestados indicaron que NO están satisfechos con el servicio actual. En las siguientes dimensiones solo se utilizó una muestra de 19 de 55 personas, agenciando en la dimensión: Nivel de conocimiento de ITIL V3 se obtuvo un 70%, indicando que NO tienen conocimiento de ITIL. En la dimensión: Nivel de factibilidad de implementación de procesos basados en ITIL, se alcanzó un 88%, que aprueban la factibilidad de la implementación de los procesos basados en ITIL. Dando a entender que resultados tienen similitud con la hipótesis planteada y es aceptada. (Palacios, 2018)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1. Definiciones

(Duque, 2005) En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

(Moya, 2004) En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa-cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.

2.2.1.2. Características

(Berry, Bennet & Brown, 2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

a) Intangibilidad. Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas

tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.

b) Heterogeneidad. Los servicios varían. al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

c) Inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

d) Caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

2.2.1.3. Dimensiones

▪ Instalaciones

La infraestructura que asistirá a la prestación de servicios tales como alimentos y bebidas deben ser resistentes, sus ambientes internos y externos como colores, diseños, decoración son las principales características físicas que el cliente percibe a simple vista, la comodidad es fundamental por ello se debe mantener mobiliario y espacios confortables. De fácil acceso y ubicación, sobre todo higiene limpieza y seguridad. (Vera, 2009)

▪ Personal

(Sarto & Venegas, 2009) Las personas con cargos de dirección en los centros educativos en cualquier sociedad, son actores clave en los procesos educativos, ¿en los resultados del aprendizaje de los estudiantes y en buena medida, en los cambios que ocurran en la educación. Las habilidades que poseen, sus capacidades, conocimientos y voluntad, así como sus creencias y simbolizaciones respecto a lo que es un centro escolar para el desarrollo individual y colectivo, se conjugan en el conjunto de acciones que impulsan en la cotidianidad para el logro del proyecto de centro escolar. Junto al liderazgo que ejercen, en la calidad de los procesos educativos escolarizados, cuenta también el liderazgo que desarrolla el cuerpo docente y las familias, actores todos ellos esenciales en un centro escolar en la concertación de esfuerzos y sinergias escolares para apoyar la educación de los niños. La gestión y su impacto en la calidad educativa reflejados en los resultados académicos de los estudiantes, desde varias investigaciones está en estrecha relación con el liderazgo, como lo mostró el trabajo de Waters, Marzano y McNulty (2005) en Estados Unidos, con más de un millón de estudiantes. Otros trabajos en América Latina, sobre las “escuelas de calidad” revelan conclusiones similares. En estas escuelas, hay una mirada propia sobre el aprendizaje del estudiantado, logran gestiones de altísima calidad y desarrollan sinergias significativas (UNICEF, 2002). De igual manera, estados del arte realizados en el campo de la gestión escolar vinculada a la calidad educativa, dan cuenta del papel asignado al liderazgo.

- **Satisfacción**

Es el resultado de la indiferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio o bien de consumo. (Morales & Hernández, 2004).

Se basa en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer que necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuario o consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente (Morales & Hernández, 2004).

- **Servicios**

La Educación es un servicio público que puede ser ofrecido a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares, con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza y se consagra la existencia de la educación particular (confesional o laica), así como de la educación fiscomisional, siempre que cumplan con ciertas condiciones que responden al carácter público del servicio educativo, entre las que se destaca que en todos los centros educativos se debe ofrecer, sin costo, servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social. La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de

carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social. (*Constitución Política de la República del Ecuador, Art. 345*)

El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural. Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas. (*Constitución Política de la República del Ecuador, Art. 29*)

- **Imagen**

En términos simples, la imagen es lo que los demás piensan de nosotros basándose en su opinión individual de lo que proyectamos. Esto nos dice que la imagen es completamente subjetiva y depende de lo que cada persona perciba como correcto. Lo que a unos les parece aceptable, otros tildarán de inadecuado. Además, existen elementos indicadores de la imagen que no cambian y que se considerarán positivos o negativos en las percepciones de los públicos. Por ello, la importancia de saber qué es Imagen Institucional. Sobre todo, para los que tienen la responsabilidad de dirigir las organizaciones. De allí también la relevancia de nuestro rol como comunicadores organizacionales. Al ser Imagen Institucional la percepción compartida que provocará una respuesta colectiva y unificada, sabemos que la imagen producirá un juicio de valor en quien la concibe, por lo que su opinión se convertirá en su realidad. El juicio de valor impulsa la acción de

aceptar o rechazar. Cuando esta imagen mental individual es compartida, se convierte en una imagen colectiva o imagen pública. Así pues, la imagen institucional está basada en el comportamiento de la organización y en la forma en que ésta actúa. Varios elementos contribuyen a formar la imagen: su reputación, las relaciones con los empleados, el nivel de identificación de los miembros con su institución; entre otros aspectos que integran tanto la calidad de su organización dentro de la misma, como sus interrelaciones con el entorno, a través de una óptima o deficiente comunicación interna y externa. (Díaz, 2003)

2.2.2. MYPES

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas

anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

2.2.3. INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Tanto la educación como derecho, como los planteamientos de la Educación para Todos, constituyen asideros para hablar de calidad educativa, calidad de vida y construcción de sociedades justas y solidarias. Si bien las raíces más profundas están en la exclusión de los más necesitados de aprendizaje social como han sido las poblaciones con necesidades educativas especiales, la trascendencia del concepto y de ahí su importancia, está en la inclusión de otros grupos que las sociedades han dejado en la más alta vulnerabilidad, como son las minorías étnicas y lingüísticas, niños trabajadores y explotados en las peores condiciones, comunidades en pobreza y extrema pobreza, así como otros colectivos que se construyen en las ciudades. Cada contexto, cada momento marca la impronta de trazar rutas nuevas, buscar nuevos aliados e inspirar y motivar a las comunidades para lograr esos ideales que se han escrito en los discursos, declaraciones y propuestas nacionales, internacionales y mundiales. (Sarto & Venegas, 2009).

III. HIPOTESIS.

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGIA.

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. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por los docentes de la I.E.P Divino Niño.

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 Divino Niño	MYPE	1	15

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	(Moya, 2004) En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa-cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.)	Se describirá la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Infraestructura	Máquinas y equipos	Likert
				Instalaciones físicas	
				Apariencia	
				Materiales	
			Personal	Elementos tangibles	
				Solución de problemas	
				Eficiencia	
			Satisfacción	Eficacia	
				Quejas y sugerencias	
				Comunicación	
				Puntualidad	
			Servicios	Disponibilidad	
				Nivel de atención	
				Comportamiento	
				Trámites	
			Imagen	Amabilidad del servicio	
Conocimiento de funciones					
Atención					
Percepción					
				Personalización	
				Necesidades del cliente	
				Compromiso	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes, para la aplicación de las encuestas 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 la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el docente manifestó.

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

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
		Objetivo general:		Tipo: Cuantitativo	
		<hr/> Determinar las principales características de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019. <hr/>		Nivel: Descriptivo	
		Objetivos específicos:		Diseño: No Experimental	
¿Describir la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación rubro instituciones educativas – caso: I?E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	a) Describir las instalaciones y materiales en relación a la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? b) Identificar el nivel del personal que influye en la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? c) Analizar los niveles de satisfacción de acuerdo a la calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? d) Conocer el servicio y actividades en relación de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019? e) Observar la imagen institucional en influencia de calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – Caso: I.E.P Divino Niño – Provincia de Tumbes, año 2019?	Calidad de servicio.		Likert

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	40.9 ± 6.76
Sexo	
Femenino	11 (73.0)
Masculino	4 (27.0)
Estado civil	
Soltero	0 (0.0)
Casado	12 (80.0)
Viudo	3 (20.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación	
básica	2 (13.0)
Técnico	7 (47.0)
Superior	1 (7.0)
Posgrado	5 (33.0)

* *Media ± desviación estándar*

Tabla 2 Características de las Mypes

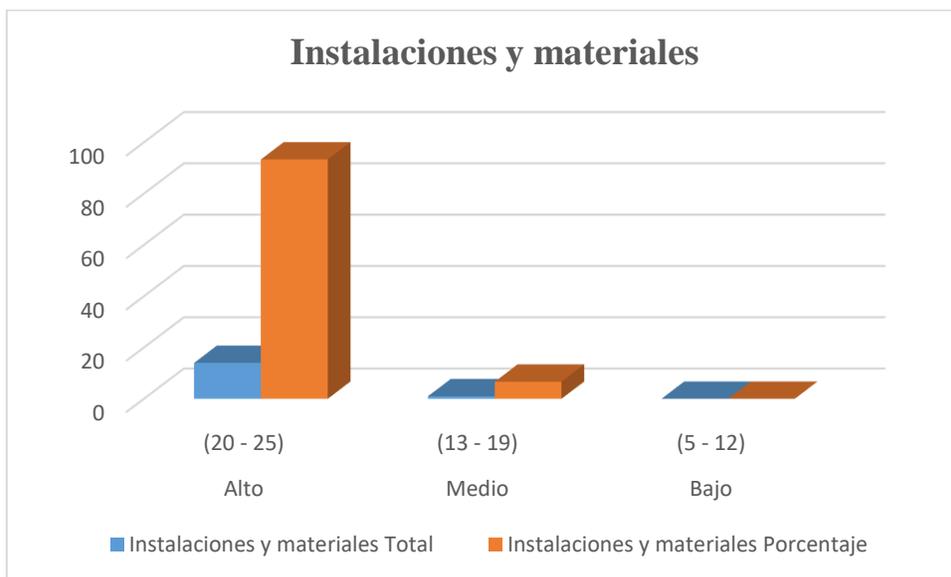
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	15 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	20
Modalidad	
Institución Educativa Privada – Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada – Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	15 (100.0)

* *Media ± desviación estándar*

Tabla 3. Nivel de instalaciones y materiales.

Instalaciones y materiales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	14	93
Medio	(13 - 19)	1	7
Bajo	(5 - 12)	0	0

Grafico 1

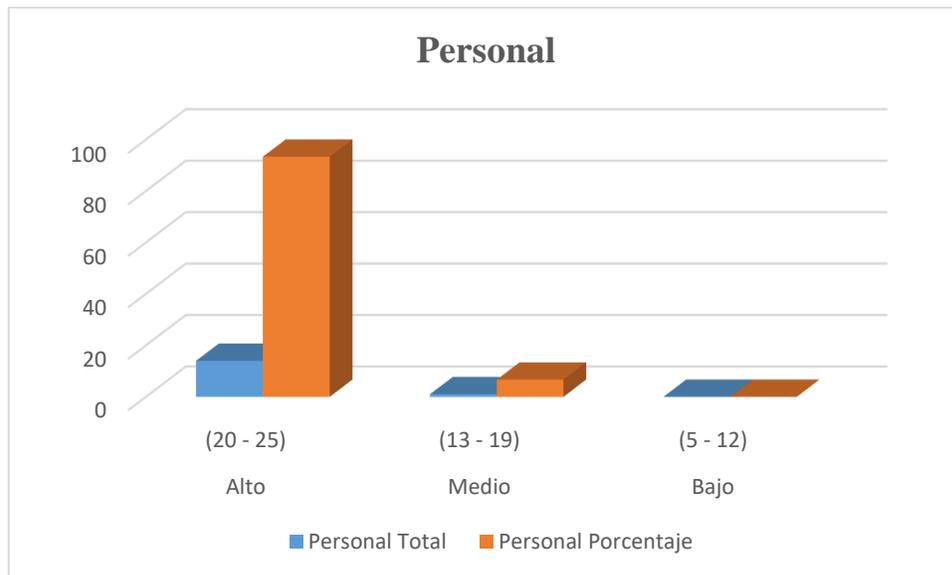


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4 Nivel de personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	14	93
Medio	(13 - 19)	1	7
Bajo	(5 - 12)	0	0

Grafico 2

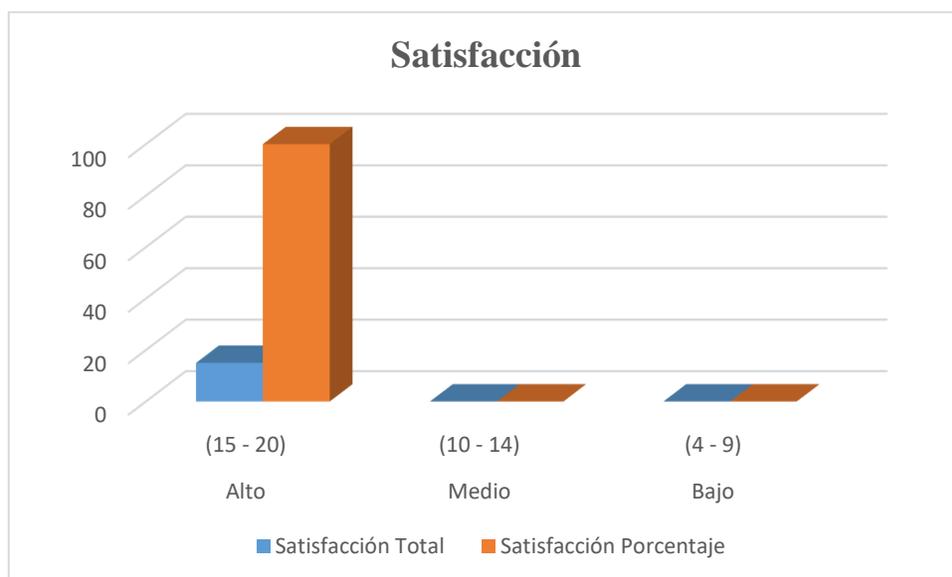


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Nivel de satisfacción.

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

Grafico 3

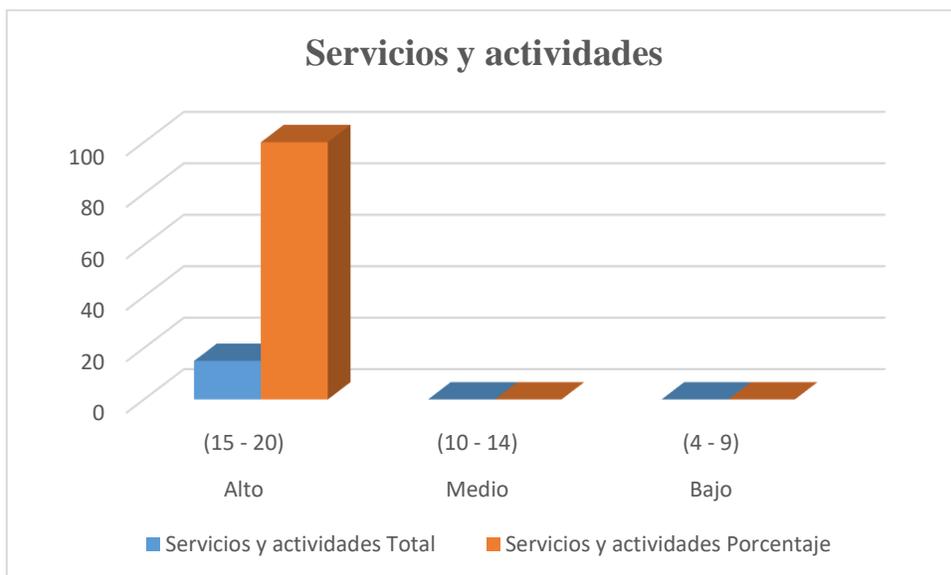


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 Nivel de servicios y actividades.

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

Grafico 4

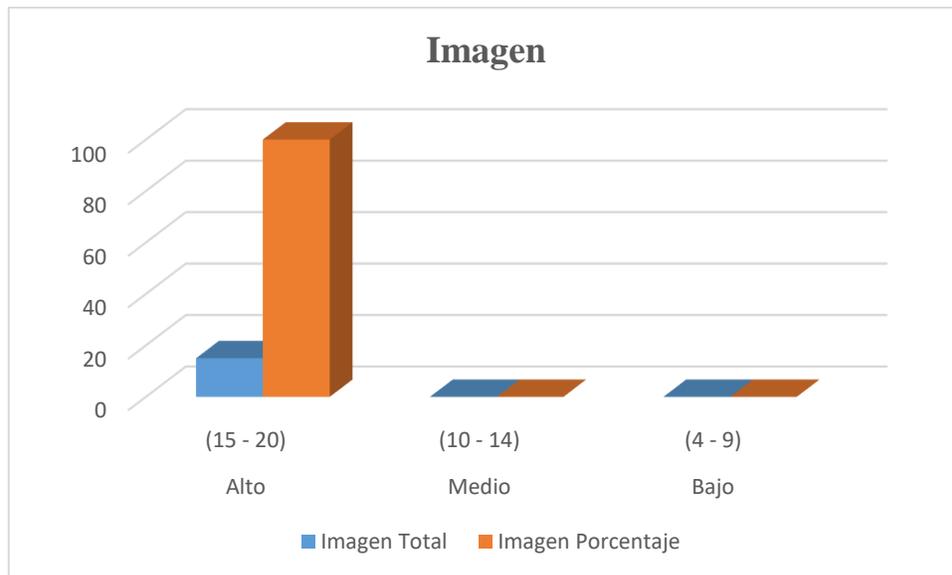


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de imagen.

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

Grafico 5

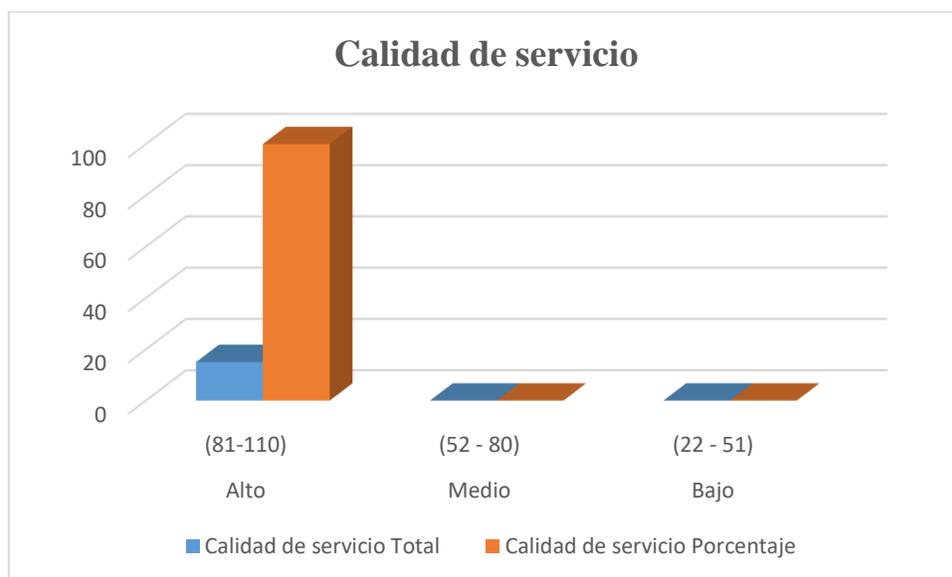


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8 Calidad de servicio.

Calidad de servicio			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	15	100
Medio	(52 - 80)	0	0
Bajo	(22 - 51)	0	0

Grafico 6



Fuente: Elaboración propia.

5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

5.2.1. Respecto a las características sociodemográfico.

Se aplico interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográfica en donde se reflejó que la edad promedio de los docentes oscila entre 40 años de edad, de sexo femenino en su mayoría, de promedio alto según su estado civil casado con un 80.0% y grado de instrucción superior (licenciatura) estudios realizados en institutos superior pedagógica especialidad docente de educación.

5.2.2. Respecto a las características de las Mypes.

Se identifico que la Institución Educativa Divino Niño – Tumbes, está inscrita bajo el régimen Mypes con un tiempo de constituido promedio de 20 años aproximadamente, y con razón social en su totalidad denominada Institución Educativa Privada.

5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio.

Se determinó que el nivel de las instalaciones y materiales respecto a la calidad de servicio, es alto con un 93%, y medio con un 7%, lo que se entiende que la institución educativa cuenta en su mayoría con un alto nivel de infraestructura, para el servicio educativo que ofrece.

Se determinó que el nivel de personal respecto a la calidad de servicio, es alto con un 93%, y medio con un 7%, lo cual significa que la institución educativa tiene un rendimiento alto en personal, para el servicio educativo que ofrece.

Se determinó que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio, es alto con un 100%, lo cual significa que existe un grado de satisfacción alto dentro de la institución educativa, en el servicio que ofrece.

Se determinó que el nivel de servicio y actividades respecto a la calidad de servicio, es alto con un 100%, se conoce que hay un alto nivel en el servicio de dicha institución y las actividades que esta realiza, en el servicio educativo que ofrece.

Se determinó que el nivel de imagen respecto a la calidad de servicio, es alto con un 100%, se dice que la institución educativa tiene un nivel alto respecto a su imagen institucional, en su servicio educativo que este ofrece.

Se determinó que el nivel de calidad de servicio, es alto con un 100%, lo que significa que esta institución educativa cuenta con un óptimo servicio dentro del ámbito de la educación.

VI. CONCLUSIONES.

1). Respecto al objetivo específico 01.

La I.E.P Divino Niño cuenta con instalaciones y ambientes totalmente construidos con una infraestructura moderna y materiales didácticos de excelente calidad educativa, para la enseñanza y el aprendizaje de cada alumno de dicha institución.

2). Respecto al objetivo específico 02.

Se logro analizar que la I.E.P Divino Niño, tiene un grado muy bueno y alto en su plana de personal, administrativos y de docencia, para el buen servicio de educación que este brinda a sus clientes.

3). Respecto al objetivo específico 03.

En acuerdo a los resultados obtenidos, se puede definir que dentro de la I.E.P Divino Niño, se encuentra un alto nivel de satisfacción de los clientes, también miembros de la plana del personal de dicha institución, que brinda sus servicios de educación.

4). Respecto al objetivo específico 04.

Puedo concluir mediante a los resultados, el servicio que ofrece la I.E.P Divino Niño, es de nivel alto, ya que cumple en su desempeño en relación de sus actividades que realiza dentro del rubro educativo.

5). Respecto al objetivo específico 05.

Respecto la dimensión de imagen, puedo concluir que la I.E.P Divino Niño, tiene una imagen institucional, totalmente alta, gracias a su calidad de servicio que ofrece, ya que esta siempre trabajando en corrección de todos los pequeños errores que pueden darse dentro, dándole solución aquello a todos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaña, J. (2008). Calidad de servicio prestada por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de Luz (CONDES). *Revista de Formación Gerencial*, 7(1), 124–161.
- Alvarez, K., & Corac, K. (2015). *Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada “Jesús s mi rey” - Villa el Salvador - 2014*. Universidad Autónoma del Perú., Villa El Slavador.
- Bermúdez, E., & Bravo, V. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Omnia*, 22(3), 60–70.
- 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.
- Clavijo, A. (2016). *Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurant Colombia 76*. Universidad Francisco De Paula Santander.
- Delgado, S. (2015). “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “señor lenguado” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014”. Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote.
- Diaz, Y. (2003). *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS “DESARROLLO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL COLEGIO SANTA MARÍA DE MATELLI DE CHORRILLOS A TRAVÉS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PERIODO 2001)*.” Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15, 64–80. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Esquivel, N., & Huamani, D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san sebastián - cusco 2015*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.
- Fernández, J. (2008). Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias

- de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica*, 7(2), 385–401.
- Genesi, M., & Suarez, F. (2010). Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 6, 116–155. Retrieved from www.jinfo.lub.lu.seYokohamaNationalUniversityLibrary/www.scu.edu.au/www.ebscokorea.co.kr,www.revistaorbis.org.ve17
- Gómez, T. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. Universidad de Sevilla.
- Guerrero, K. (2014). *Gestión pedagógica del docente para un proceso educativo de calidad en la escuela de educación básica “Carlos Julio Arosemenatola” de la Ciudad de Quevedo*. Universidad regional autónoma de los andes.
- Gustavo, H. (2017). *Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de secundaria del cercado de Ica, 2017*. Universidad Andina "Nestor Cáceres Velásquez.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. 1–533.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). México: Mc Graw Hill.
- Moya, M. (2004). *Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico*. Universidad de Chile.
- Nicoletti, J. (2008). Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000:2000 en el campo educativo. *EN EL CAMPO EDUCATIVO Horizontes Educativos*, 13(2), 75–86. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97912401005>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*.

- Paico, M. (2018). *Caracterización de la Gestión escolar y la calidad en educación en las mypes, del sector educación secundaria rubro I.E.P - URB. Andres Araujo Moran - Tumbes, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, URB. Andres Araujo Moran.
- Palacios, J. (2018). *UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Santamaria P, Roselin, Mejia A, A. (2013). Analisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana. *Ingenieria Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(11), 67–74. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400008>
- Sarto, P., & Venegas, E. (2009). *Aspectos clave de la Educación Inclusiva*. Retrieved from <http://www.usal.es/inico>
- Torres, Y., Lastenia, L., & Prieto, D. (2016). DESEMPEÑO GERENCIAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LAS ESCUELAS BÁSICAS. *Negotium*, 12(34), 58–80. Retrieved from www.revistanegotium.org.ve/núm34
- 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.
- Zárate, M. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad Administrativa y Competitiva de las mypes del sector educación rubro instituciones educativas nivel inicial - Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, 2017*. Uniersidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VIII. 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 “**Calidad de servicio de las MyPeTumbes 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 empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

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

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

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

¿Modalidad de la empresa?

- a. Institución Educativa
- b. Institución Educativa Privada

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. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)

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

Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Sánchez Marchán, Andy Adrián.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la calidad de servicio de los docentes de las MyPes. sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Divino Niño – Nivel Inicial - Tumbes, año 2019.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario 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.

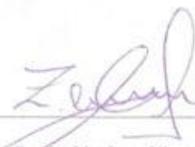
Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma 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:



Zenón Noriega Marchán
Director



Andy Adrián Sánchez Marchán
Investigador

Fecha: 04/12/2019

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	4	24	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	106
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	107
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	109
4	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	106
5	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	101
6	4	3	5	4	4	20	3	4	4	4	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	95
7	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	4	3	5	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	100
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	3	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	98
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	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	104
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	103
12	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	102
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	109
14	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	104

Anexo 04: Álbum de fotografías.





Anexo 05: Turnitin.

TURNITIN - AASM

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

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

5%

★ docplayer.es

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

Ac
Ve ε