



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES EN EL
SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA PROVINCIA DE
CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS 2017.**

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

AUTOR

ESPINOZA HERRERA, MARTIN ANDERSON

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES – PERÚ

2018

HOJA DE JURADO

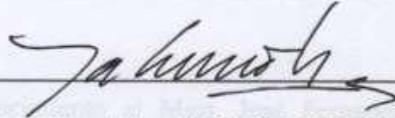
HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

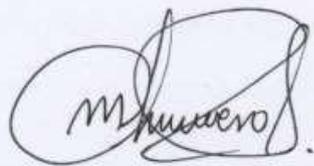
A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBORAZO, y en especial a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, por haberme permitido ser parte de una generación de triunfadores y de gente productiva.



Mgtr. Lic. Adm. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

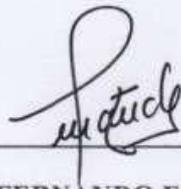
SECRETARIO

Mi mayor respeto por el trabajo que realizan en esta institución, por su competencia y gran ayuda que me brindan en mi desarrollo profesional y personal. Mi mayor reconocimiento a todos los docentes y personal que hacen posible la excelencia de esta institución.



Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

VOCAL



Mgtr. Lic. Adm. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, y en especial a la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas por haberme permitido ser parte de una generación de triunfadores y de gente productiva.

Nuestro mejor agradecimiento al Mgrt. José Fernando Escobedo Gálvez, por su comprensión y gran ayuda que nos está brindando en nuestra elaboración del presente trabajo de tesis.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta donde he llegado, y darme la suficiente sabiduría para lograr hasta hoy parte mis objetivos. A mis padres porque creyeron en mí y me impulsaron a salir adelante, dándome un ejemplo digno de superación y entrega, gracias una vez más a ustedes porque en gran parte veo cumplirse mis metas, así como también están allí en todo momento impulsándome en todos mis proyectos y aún más en mi carrera profesional, como también por la alegría que tienen de verme hecho todo un profesional, es por esto y mucho más lo que me está impulsando a seguir adelante.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos y amigos. Gracias por haber fomentado en mí un espíritu de superación y que sean de inspiración para seguir avanzando hasta ver mis metas cumplidas.

A todas las personas que laboran en las diferentes instituciones privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, por su apoyo en la elaboración de este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título, **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES EN EL SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS 2017.”**.

Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos Tumbes, 2017?, tiene como objetivo general Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos Tumbes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental; para este trabajo se usó una población de 3 instituciones educativas privadas, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. Cuyo resultado fue que la calidad educativa se está dando en un nivel regular lo que da a entender que faltan mejorar algunos aspectos, para así tener un nivel más alto o un nivel de calidad excelente para el mundo actual, pero que a su vez y logren ser de competencia a nivel regional y nacional. Asimismo, no podemos obviar que desde su funcionamiento de las instituciones se ha instado por mejorar cada vez más el sistema educativo, lo que ha permitido tener una mayor visión de lo que se requiere. El trabajo de investigación tiene como objeto brindar resultados que permitan con la colaboración de la mejora de la educación de las instituciones educativas privadas, para lograr así un crecimiento educativo de calidad y de competencia.

Palabras claves: Gestión de calidad, Competitividad y MyPes.

ABSTRACT

The present research work has as its title, "**CHARACTERIZATION OF QUALITY AND COMPETITIVENESS MANAGEMENT IN THE MYPES THE PRIVATE EDUCATION SECTOR OF THE PROVINCE OF CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES, 2017**". Whose general problem is How is the management of quality and competitiveness in the MyPes characterized the private education sector of the Province of Admiral Villar Zorritos Tumbes, 2017? Its general objective is to describe the characterization of quality management and competitiveness in the MyPes in the private education sector of the Province of Admiral Villar Zorritos Tumbes, 2017. The type of work research is Descriptive, its level is qualitative and the design is non-experimental; for this work a population of 3 private educational institutions was used, to which the questionnaire was applied using the survey as a technique. Whose result was that the educational quality is taking place at a regular level which suggests that some aspects need to be improved, in order to have a higher level or an excellent level of quality for the current world, but in turn and achieve be of competence at regional and national level. Likewise, we can not ignore the fact that the functioning of the institutions has been urged to improve the educational system more and more, which has allowed us to have a greater vision of what is required. The aim of the research work is to provide results that allow, with the collaboration of improving the education of private educational institutions, to achieve educational growth of quality and competence.

Keywords: Quality management, Competitiveness and MyPes.

INDICE

HOJA DE JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN LITERARIA	26
2.1. ANTECEDENTES	26
2.2. BASES TEORICAS	36
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD	36
2.2.1.1. DEFINICIÓN.....	36
2.2.1.2. VENTAJAS	40
2.2.1.3. DESVENTAJAS	41
2.2.1.4. CLASES DE GESTIÓN DE CALIDAD	42
2.2.2. COMPETITIVIDAD	42
2.2.2.1. DEFINICIÓN.....	42
2.2.2.2. VENTAJAS	45
2.2.2.3. DESVENTAJAS	46
2.2.2.4. CLASES DE COMPETITIVIDAD	47
2.2.3. MYPES	48
2.2.3.1. DEFINICIÓN.....	48
2.2.3.2. CARACTERISTICAS	48
2.2.3.3. NIVELES DE VENTAS ANUALES	48
III. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	50
IV. METODOLOGIA	51
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	53
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
4.6.1. TÉCNICAS – PARA ALELU, LOPEZ Y RODRIGUEZ (S.F)	55
4.6.2. INSTRUMENTOS – PARA GARCÍA (2002).....	55
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	55

4.8.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	57
4.9.	PRINCIPIOS ÉTICOS	58
V.	RESULTADOS	59
5.1.	RESULTADOS	59
5.2.	RESULTADOS DE ANALISIS	70
VI.	CONCLUSIONES	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
	ANEXOS	94
	ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	94
	ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	95
	ANEXO 03: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	96
	ANEXO 04: LIBROS DE CÓDIGOS	116
	ANEXO 05: ENCUESTA	122
	ANEXO 06: FOTOGRAFIAS	124
	ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN	125
	INDICE DE CUADROS	
	Cuadro 1. Población de Investigación	52
	Cuadro 2. Operacionalización de las Variables.....	53
	Cuadro 3. Matriz de consistencia	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	59
Tabla 2.	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	59
Tabla 3.	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	59
Tabla 4.	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la provincia?	60
Tabla 5.	¿En función a la curricula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?	60
Tabla 6.	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la provincia?	60
Tabla 7.	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel	

educativo que se brinda?	61
Tabla 8. ¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	61
Tabla 9. ¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	61
Tabla 10. ¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	61
Tabla 11. ¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	62
Tabla 12. ¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	62
Tabla 13. ¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?	62
Tabla 14. ¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	62
Tabla 15. ¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?.....	63
Tabla 16. ¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera correcta para el buen desarrollo de la institución?	63
Tabla 17. ¿Las capacitaciones brindadas por el institución han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	63
Tabla 18. ¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora de la institución?	63
Tabla 19. ¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	64
Tabla 20. ¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	64
Tabla 21. ¿La institución tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?	64
Tabla 22. ¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	64
Tabla 23. ¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	65
Tabla 24. ¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	65
Tabla 25. ¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	65
Tabla 26. ¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los	

docentes y alumnos?	65
Tabla 27. ¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?	66
Tabla 28. ¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	66
Tabla 29. ¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	66
Tabla 30. ¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?.....	66
Tabla 31. ¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	67
Tabla 32. ¿Cree usted que hay inversión en el marketing?	67
Tabla 33. ¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	67
Tabla 34. ¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?.	67
Tabla 35. ¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	68
Tabla 36. ¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	68
Tabla 37. ¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	68
Tabla 38. ¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	68
Tabla 39. ¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	69
Tabla 40. ¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	69

I. INTRODUCCIÓN

En el presente informe de tesis denominado “Caracterización de la Gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017”, en donde se pretende investigar el problema, ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017?, es por ello que se formuló el siguiente objetivo general, en donde se pretende describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, a la vez se utiliza como metodología un tipo descriptivo, nivel no experimental, diseño cuantitativo, con una población de 3 instituciones educativas privadas y la muestra igual al tamaño de la población la cual están representadas por 38 trabajadores entre directores y docentes, en donde se aplicara la encuesta, entrevista y observación directa como instrumento de recolección de datos y para su análisis se utilizara en Microsoft Word, para la tabulación Microsoft Excel; la elaboración de la ponencia en Power Point y el TURNITIN como aplicativo antiplagio , se considera utilizar confidencialidad, autenticidad, honestidad; como principios éticos. En la justificación se buscara describir en forma clara y concisa, la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, permitiendo así determinar la influencia que tienen estas variables, que a su vez nos dará a conocer los resultados de esta misma. Contralmirante Villar Zorritos, es una de las Provincias que en estos últimos tiempos ha logrado un desarrollo en un alto porcentaje, debido a eso, se ha planteado en la presente tesis estudiar el nivel de la calidad de

enseñanza y la competencia que existe en la educación privada entre las diferentes instituciones educativas privadas, el avance de la educación en las nuevas modalidades es uno de los puntos a estudiar ya que es por medio de eso que la educación genera competencia y esta se da gracias a la buena calidad de educación que se brinda en cada institución educativa privada. El trabajo de investigación nace con la idea de visualizar como se encuentra establecida la educación privada en la localidad, con el único fin de tener una mejor enseñanza para los alumnos, es por ello que se plantea el presente tema para poder saber cuál es el nivel de la calidad educativa y la competitividad que hay dentro de estas instituciones. El presente trabajo nos permitirá analizar cómo es el proceso de funcionamiento de las instituciones en función a la calidad y competitividad que cada uno de ellas brindan para así lograr obtener con éxito las metas planteadas, así también no podemos hablar de éxito si no se tienen las pautas bien planteadas y enmarcadas de la manera correcta. El objetivo principal es lograr analizar y saber cuáles son las causas de una buena calidad y por ende ver cuáles son los puntos que generan competencias entre instituciones; así lograremos descubrir el porqué del crecimiento de las instituciones de educación privada y la relación que está teniendo en nuestra Provincia. Concluimos destacando que esta justificación será basada en términos reales y precisos de las diferentes instituciones educativas de dicha localidad, procurando estudiar cuidadosamente cada resultado que se logre obtener de sus diferentes opiniones y poder así contribuir también con el crecimiento de la educación en nuestra Provincia, región y en todo el país. A la problemática existente en donde la mayoría las instituciones de la localidad están un proceso bajo y en algunos muy regular en cuanto a los procesos de calidad que se requiere para un alto nivel de educación que demanda un mundo globalizado como el de hoy; por otro lado la estructura orgánica es regular ya que se

encuentra organizada con una delegación de funciones que delimitan el proceso de calidad educativa, en algunos casos algunos trabajadores ocupan funciones en donde no están capacitados para ejercerlas y eso trae un efecto negativo para la calidad y competencia que se presenta. Por medio del planteamiento del problema lograremos analizar como es el proceso de relación de cada centro educativo en función a las diferentes variables que se enmarcan en la presente tesis. Asimismo lograremos reconocer cuales son las áreas que se deben mejorar y plantearse las posibles opciones de mejora para un excelente sistema educativo de calidad en el sector servicio rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017.

En la actualidad hablar de los temas respecto a la gestión de calidad y competitividad es enmarcarnos a problemas que aquejan a las MyPes, es por ello que se citaran a diferentes autores que hicieron investigaciones para profundizar la problemática existente. ÁLVAREZ (2016). En la actualidad el problema de las MyPes a nivel internacional según un artículo español *“El 75% de las PyMes tuvo problemas de acceso a financiación”*, Tres de cada cuatro PyMes en España, están teniendo problemas para su financiación durante algunos meses, mediante un informe de CESGAR, señalo que la cifra fue de un 23,8 % más alta de los 6 primeros meses del año. Algunos de los argumentos de estas empresas, fue que no pueden mostrar una suficiente solvencia económica para poder cubrir los costes superiores, que les brinda las entidades de créditos; y aun mucho más por falta de comprensión de las entidades de negocio. Las PyMes en España buscan un financiamiento, que son un porcentaje del 15.5%, por medio de esta cifra resulta que 116.000 empresas logran reconocer que deben de crear puestos de trabajo, para sí obtener un crédito suficiente para solventar los costos financieros. Según CESGAR, pronuncio que las instituciones mantuvieron sus tasas salariales, en el tercer bimestre del año lo cual

8 de cada 10, obtuvieron préstamos en dicho periodo; por último, se logró saber que un gran porcentaje de las empresas obtuvieron dicho financiamiento bancario durante el periodo comprendido durante los últimos meses del año 2015 y los primeros meses del año 2016. Asimismo, en Argentina ROBREDO (2016) publicó un artículo titulado “*Los problemas de las pymes*”, extraído de “*La cartera financiera*”, lo cual expresaba que Uno de los problemas más comunes en las PyMes son los altos costos laborales que existen; y a su vez se sum la presión, las PyMes están pasando en su peor momento ya que la economía está pasando en un momento crucial por la inflación de los precios y los precios que siguen en aumento en contra de la pequeña y mediana empresa. La carga impositiva cada está más recargada por los precios, los consumidores están siendo afectados por el alza de los precios y que los productos están perdiendo su poder adquisitivo. La alta de tasa de interés, está siendo un punto en contra de las PyMes, ya que está estrechando el poder adquirir, los créditos a corto plaza, por esa causa es que las PyMes están bajando en su volumen de ventas y se encarecen en algunos sectores de su producción. Uno de los bancos más representativos está aprovechando esta crisis, para poder subir su porcentaje en sus tasas, y mas no poder ayudar a las empresas a poder lidiar con las cargas financieras a una tasa menos, y como resultado es que haya un escenario explosivo en la economía nacional. Uno de los sectores más afectados son las agropecuarias, que sus precios están siendo afectados por el alza de los costos, ya que su rentabilidad está siendo absorbida por los problemas ya nombrados. Otro de los puntos más duro es que los dueños de las PyMes, están siendo muy afectados por la devolución y que hoy se enfrenta a las tasas más altas tasas de interés por parte de los bancos; mientras la alza de los precios este en sus más altos precios, las PyMes seguirán siendo afectadas y no tendrán un mejor progreso. A nivel nacional el diario el CORREO

(2014) publico una artículo titulado *“MyPes muestra alta informalidad por costos laborales”* detalla que en su mayoría la informalidad en el Perú, se centra en las MYPES, esto se da gracias a que mantiene a más de 2 millones trabajadores en una condición informal, por el temor a los costos que se generan al tener a cada trabajador en el régimen correcto, expreso el MTPE. Según Fredy Otárola, representate del sector, expreso que: *“Las MyPes, son el gran sector informal, pero que las grandes empresas, también tienen un porcentaje pero es muy pequeño, pero refirió que no debería de tenerlo”*. El problema de estos más de 2 millones de empleados que trabajan de manera informal, muestran una señal de que el estado peruano, debe de promover una ardua tarea de poder formalizar las MyPes y poder llegar al empresario y hacerle de conocimiento que dicho sector no debe de tener un alza en sus precios laborales, por el motivo de que solo están por el 6%, un promedio menor que el que tiene una gran empresa que es el 60 % que registran de sus trabajadores de manera formal, anuncio

Otárola. Otárola también dijo que *“Las MyPes, de 2’700,000 trabajadores, solo tiene a 335 mil formalizados y el 2’412,00 no lo estarían, que a su vez implica que un trabajo formal implica una seguridad social para el trabajador”*. Asimismo, dio a conocer que el desempleo y el subempleo son otros de los problemas que se ha generado en el país, lo cual representa una tasa muy preocupante en el país y mucho más en su economía. Por otro lado, el premier señalo que las propuestas de las diferentes asociaciones, llegaran a ser debatidas en el Congreso. SÁNCHEZ (2016). El diario nacional peruano *“La Gestión”* donde dice: INEI: *“Estos son los cuatro problemas que limitan el crecimiento de las empresas”*, donde da a conocer que muchos son los factores que impiden el crecimiento de las empresas y uno de ellos es la informalidad, según dio a conocer el INEI. La entidad dio a conocer que el 39.5% de las instituciones resulto con ese problema, dado por medio

de la Primera encuesta nacional de empresas (ENE) en el año 2015. Por otro lado, el 36.7% de las productoras respondió que es limitada la demanda, el 34.8% anuncio que hay una deficiencia para poder obtener un financiamiento, y el 30.6% dijo que los regímenes tributarios son altos. La mayoría de empresas tiene como principal impedimento en el desarrollo de su productividad, la informalidad de las otras empresas, en su mayoría las MyPes, son las que tienen un gran porcentaje en la informalidad de sus trabajadores. Esto expresa que el mayor porcentaje lo tiene la microempresa, mientras que la pequeña es menor a las empresas grandes, asimismo la mujer se ha convertido en uno de los más grandes elementos, logrando tener un 28.2% de las MyPes. A nivel de segmento empresarial, el mayor porcentaje se presenta en la microempresa (84.2%), mientras que la competencia informal es menor en la mediana y gran empresa (65.3%). Angulo (2017). A nivel local el programa RRP escribió una nota cuyo título es *“Mas de 73 mil MyPes no podrán pagar sus deudas por el Niño”* donde expresa que PyMes y MyPes como motor de nuestro desarrollo el estado peruano debe de lograr que el desarrollo en todo el país se ha logrado a gran magnitud, en la región tumbes, el estado debe de asegurar que las MyPes tengan una compra segura y de calidad; con un costo cero, para que por medio del tiempo la deuda sea pagada, y se logre un buen crecimiento. La formalización es otro de los puntos donde si bien es cierto, por medio de un dispositivo legal, el estado puede comprar el 40% de sus requerimiento, las empresas no cumplen con la formalización, por medio de los daños que hace la Sunat y la MPT. Por otro lado la formalización no solo genera menor lo ingresos para el país, sino que lo hace aun mayor para la región, que no permite así, estabilizarse y poder tener un verdadero crecimiento. Por otro lado, la página del portal

“TUMBESINO LIBRE” (2010) realizo un escrito el cual se nombre “*PyMes y MyPes el motor de nuestra sociedad*” dicha información expresa que más de 73 mil MyPes no podrán pagar sus deudas por el niño solo en lima no podrán pagar sus deudas más de 73,182 MyPes las cuales han sido afectadas por las inundaciones causadas por las lluvias, cuyas deudas tendrán que ser reprogramadas por el sistema financiero. La directora de negocios de SENTINEL, YANINA CÁCERES, pronuncio que solo en lima hay 292,728 MyPes ubicadas en los diferentes distritos en emergencia, logran do un crédito de más de 5,582 millones de soles, en lo cual representa un 52% de créditos dados a las MyPes. En el todo el país las regiones como Ancash, Tumbes, La Libertad, entre otras, hay un promedio de 658, MyPes afectada, en lo cual hay más de 7,800 millones de soles en créditos. Dicha directora, recalco a los empresarios de las MyPes acercarse a las entidades financieras, para que sus cuotas de pago se han reprogramadas y no caer en mora; asimismo dijo que si la empresa ha perdido todo su capital, puede pedir otro préstamo, si está seguro que podrá pagar la deuda. Las perspectivas de las instituciones son muchas, entre ellas tenemos, la falta de calidad en los diferentes áreas comenzando desde la infraestructura hasta las estrategias que se usan para generan competencia, esto se debe a que las instituciones no tienen una buena administración, a su vez no tienen metas ni estrategias bien planteadas, en tanto que siguen en ese mismo camino es que siempre mantendrán esa misma realidad en sus instituciones, ya que no tiene un buen desarrollo ni una buena organización. Por otro lado tenemos la infraestructura de las instituciones, que es muy poca viable en cuanto a lo que se ofrece, pues estas infraestructuras ofrecen una cobertura muy poca segura; ya que en las instituciones hay niños desde la edad de 3 años hasta los 16 años, que aún siguen siendo personas vulnerables y aún más estos ambiente no te dan la suficiente seguridad para cada uno de ellos. Asimismo la realidad

de las instituciones está muy alejada, a las perspectivas que se quieren ofrecer debido a que no hay un buen control del dinero y de las metas que se plantean cada cierto tiempo con el fin en la mejora de las instituciones; por ello mismo vemos una decadencia en cuanto a la educación privada o particular en la localidad de zorritos gracias a que la organización está sufriendo una deslice toral debido a que los altos mandos no están logrando una buena administración. Una de las causas que genera competencia entre las organizaciones de diferentes rubros es la buena calidad del producto o servicio que se brinda, por esa razón es que hay crecimiento y a la misma vez la mejora de lo que se ofrece o se pretende ofrecer en un mercado en el que demanda de mejores productos o servicios a un buen precio, en estos últimos tiempos los avances de la tecnología y la globalización; han hecho de este siglo el mejor de todos los siglos gracias al poder de la innovación y la creación de nuevas tendencias en todas las áreas, así mismo es en el área de la educación que cada vez está más actualizada gracias a los nuevos programas educativos y las innovaciones pedagógicas que se han creado con el fin de hacer del estudiante un elemento poderoso para la sociedad; la mejora de la educación se ve reflejada en la competencia que se da entre las diferentes instituciones, es por eso que en la presente investigación, se pretende recolectar un estudio específico de las causas y consecuencias de la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las mypes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, dando a conocer cómo y cuáles son las estrategias que permiten tener un desarrollo avanzado en cuanto al servicio que se está brindando en las instituciones privadas; que a su vez nos permitirá obtener un resultado de manera específica de la problemática en estudio y de los logros que se generan por las diferentes causas que se están dando. Ya que en su mayoría las instituciones de la localidad están un

proceso bajo y en algunos muy regular en cuanto a los procesos de calidad que se requiere para un alto nivel de educación que demanda un mundo globalizado como el de hoy; por otro lado la estructura orgánica es regular ya que se encuentra organizada con una delegación de funciones que delimitan el proceso de calidad educativa, en algunos casos algunos trabajadores ocupan funciones en donde no están capacitados para ejercerlas y eso trae un efecto negativo para la calidad y competencia que se presenta. Por medio del planteamiento del problema lograremos analizar como es el proceso de relación de cada centro educativo en función a las diferentes variables que se enmarcan en la presente tesis. Asimismo, lograremos reconocer cuales son las áreas que se deben mejorar y plantearse las posibles opciones de mejora para un excelente sistema educativo de calidad en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos Tumbes.

Dentro del *Ámbito Externo* las MyPes de las Instituciones educativas privadas, 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 logren 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 comparación con la educación privada ha logrado implementar su estatus y ponerse al nivel de las instituciones privadas. Por otro lado desde hace ya algunos años, el estado exoneró 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*”: los servicios educativos vinculados a la formación de la persona, la entrega de constancias, certificados u otros, las actividades escolares como el uso de museos, bibliotecas, seminarios, cursos, etc., servicios educativos del mismo rubro.

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 mejorar calidad de vida, logrando que este aspecto educativo vaya formando mejores profesionales y por

causa de esto es que se den mejores familia, 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 más 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 hayan profesionales más preparados.

En el *Ámbito Ecosistema*, una de las mejoras en la educación es que se ha creado el área de responsabilidad social, que permite que las instituciones 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.

En el *Ámbito Legal*, en el ámbito legal de las instituciones privadas, el estado peruano ha prolongado un reglamento donde estipula los deberes y derechos que tienen las instituciones privadas en el Perú.

Para este informe se planteó el siguiente enunciado, ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017?, a su vez tiene como objetivo general, Describir la caracterización de la gestión de calidad

y competitividad sector rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017; también se formularon objetivos específicos entre los planteados están como Describir la calidad del servicio de las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017; así como, Describir el nivel de desempeño laboral en las MyPes en el sector rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, a su vez también, Conocer la capacidad de logros de las metas en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017 y por último, Determinar el nivel de marketing de las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, para el presente informe se realizó una justificación , donde nos permite es describir en forma clara y concisa el porqué, la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017, como también para determinar la influencia que tienen estas variables, que a su vez nos dará a conocer los resultados de esta misma. Contralmirante Villar Zorritos en el ámbito social, es una de las provincias que en estos últimos tiempos ha logrado un desarrollo en un alto porcentaje, debido a eso, se ha planteado en la presente tesis estudiar el nivel de la calidad de enseñanza y la competencia que existe en la educación privada entre las diferentes instituciones educativas privadas, el avance de la educación en las nuevas modalidades es uno de los puntos a estudiar ya que es por medio de eso que la educación genera competencia y esta se da gracias a la buena calidad de educación que se brinda en cada centro educativo. El trabajo de investigación nace con la idea de visualizar como se encuentra establecida la educación privada en la localidad, con el único fin de tener una

mejor enseñanza para los alumnos, es por ello que se plantea el presente tema para poder saber cuál es el nivel de la calidad educativa y la competitividad que hay dentro de estas instituciones.

El presente trabajo nos permitirá analizar cómo es el proceso de funcionamiento de las instituciones en función a la calidad y competitividad que cada uno de ellos brindan para así lograr obtener con éxito las metas planteadas, no podemos hablar de éxito si no se tienen las pautas bien planteadas y enmarcadas de la manera correcta. El objetivo principal es lograr analizar y saber cuáles son las causas de una buena calidad y por ende ver cuáles son los puntos que generan competencias entre instituciones; así lograremos descubrir el porqué del crecimiento de las instituciones de educación privada y la relación que está teniendo en nuestra provincia. Concluimos destacando que esta justificación será basada en términos reales y precisos de las diferentes instituciones educativas de dicha localidad, procurando estudiar cuidadosamente cada resultado que se logre obtener de sus diferentes opiniones y poder así contribuir también con el crecimiento de la educación en nuestra provincia, región y en todo el país.

Entre los análisis de los resultados podemos resaltar que se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 60% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 20% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmó que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

Por otro lado una de las conclusiones más resaltantes que se describió fue que según los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable gestión de calidad que se aplicó a los trabajadores de las instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, respecto a la dimensión de Calidad de Enseñanza, dio como resultado que en su mayoría los docentes opinaron que hay una enseñanza regular en función a la dimensión planteada, lo que permite entender que la calidad de enseñanza es regular, asimismo permite que los padres de familia logren reconocer la calidad educativa en las instituciones, lo cual genera competitividad. A su vez esta puntuación nos da entender que se está cumpliendo con las metas establecidas que ayudan a la mejora de su calidad.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. ANTECEDENTES

Según, Ávila & Torres (2016). En su trabajo de investigación *“Análisis de la calidad en el servicio de las PyMes restauranteras en Chalco, estado de México”* que tiene como objetivo general, conocer los indicadores que integran la calidad total en el servicio de restaurantes de Chalco para la satisfacción del cliente, Para lo cual el trabajo tiene un diseño descriptivo, una población total de 7 restaurantes; como instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta y la observación que permitió analizar el servicio al cliente, el trabajo concluyo que a través de la opinión de los clientes el servicio es de calidad como también el producto que ofrece, entre ellos podemos resaltar la: Seguridad, confiabilidad, empatía, etc.; asimismo cada restaurante tiene en claro cuáles son las metas u objetivos que tienen, como también cuáles son sus obligaciones y deberes; por otro lado ya tiene captados cuales son los consumidores fieles, para lo cual emplean cada vez más un mejor servicio para lograr satisfacer la demanda que hay.

Asimismo, Calderón (2015). En su trabajo de investigación *“Análisis de la competitividad empresarial en las PyMes del sector del calzado del barrio Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano”* que tiene como objetivo general, analizar la competitividad que existe en las PyMes del sector calzado y su influencia en la

competitividad de estas Pymes. Para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo, la población total es de 25 personas entre las cuales hay empresarios y empleados, como instrumentos recolección de datos se usó la observación y las notas de campo, se concluye que la competitividad es gracias a la capacitación del recurso humano en las diferentes áreas, logrando así un mayor rendimiento en los procesos, durante algunos meses se logró determinar que el tipo de contrato entre el personal y las PyMes era de muy buena relación.

A su vez, Homero (2014). En su trabajo de investigación *“Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una MyPe con mercado local caso Fonix”* que tiene como propósito general, proponer un sistema de gestión de calidad como un factor de crecimiento para la mediana empresa; Para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo, la población solo está limitada a los trabajadores según dicho trabajo, la descripción y la observación del ámbito situacional de la empresa se emplearon como instrumentos de recolección de datos; que permitió tener una mayor colaboración en cuanto a la información requerida, se concluyó se tendrán resultados favorables en la empresa, cuando se logren atender a los requerimiento del cliente y del consumidor de hoy en día, en especial a la demanda que hay; asimismo la empresa debe de tener una misión y visión clara de lo que quiere, creando así una cultura de calidad; por otro lado el traer un modelo de gestión de calidad podría satisfacer las expectativas que hoy se demandan, lo cual trae beneficios

y mejores costos para la empresa; otro elemento importante que traerá un gran resultado para la empresa, son diversos apoyo al sistema de calidad, que permitirá un mejor cumplimiento de las metas.

Como también Parra (2014). En su trabajo de investigación

“Evaluación del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de turismo PyMes Colombia 1.000 estaciones S.A.A, como estrategia para generar ventas competitivas”

que tiene como propósito general, realizar un estudio de las ventajas de competencia, después de haber implementado un sistema de gestión de calidad, Para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo, la población total abarca la población total de la empresa, como instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta que permitió analizar el servicio al cliente, el trabajo concluyo que la gestión de calidad en algunas áreas se dio de manera perfecta, como tener a los empleado al 100% calificados para sus labores y capacitados para desarrollar, por otro lado los indicadores mostraron que la empresa se direcciono a los clientes fieles, pero ha dejado gran parte del segmento del mercado fuera de sus enfoques; asimismo con ayuda de entidades públicas y también privadas se logró beneficiar a familiar rurales de diferentes partes del país, como también producir una mejor calidad de vida.

También, Gatti (2010). En su trabajo de *investigación “La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las*

PyMes industriales de la Argentina” que tiene como objetivo principal, estudiar la influencia de técnicas de calidad para la supervivencia de las PyMes industriales, Para lo cual el trabajo tiene un diseño probabilístico, una población total de 8100 PyMes; como instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta y la observación que permitió analizar el servicio al cliente, el trabajo concluyo que las empresas tienen un personal capacitado para el servicio que se brinda, en síntesis se puede afirmar que se puede lograr asegurar que la mayor parte de los trabajadores, están preparados para lograr un mejor trabajo de calidad en las PyMes. Por consiguiente, Barrantes (2017). En su trabajo de tesis *“Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima año 2017”* el objetivo principal de la tesis es describir si la certificación de la calidad que se brinda tiene influencia en la competitividad de las empresas de mermelada de mango en lima. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se usó un diseño descriptivo, con una población total de 7 empresas agroexportadoras, para ello se usó un cuestionario con preguntas cerradas como instrumento de uso de recolección de datos para un mejor trabajo, la tesis concluyo que la gestión de calidad si tiene una influencia en la competitividad según la hipótesis planteada, asimismo se determinó que la administración de recursos también tiene un porcentaje de relación en la calidad de productos y es por eso también que se genera competencia gracias al buen uso de los recursos.

Seguidamente, Rodríguez (2016). En su trabajo de *investigación* “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui, años 2016*” que tiene como propósito, desarrollar una investigación acerca de las empresas de venta de electrodomésticos, para saber cuál es la calidad que se brinda en cada una de las áreas de las diferentes tiendas y la competencia que se genera por causa de la misma calidad de productos que se brinda, a su vez definir la visión que tiene el consumidor en cuanto a las empresas, sus productos y su atención hacia el comprador. Para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo transversal, con una población de 8 MyPes en total, también se usó una encuesta y un cuestionario, como recolección de datos, que permitió tener una mayor, colaboración en cuanto a la información requerida. Concluimos que en su mayoría los representantes de estas empresas tienen estudios de administración o estudios a fines a dicha carrera profesional. La mayor parte de estas MyPes tiene un tiempo de circulación de 4 a 6 años en el mercado; a su vez estas tiendas, tiene un plan estratégico y conocen que entre tiendas se está generando mucha competencia.

Para Saavedra (2016). En su trabajo de tesis “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjui, periodo 2015 - 2016*” para la cual tiene un objetivo de plantear estrategias que permitan tener una mejor calidad en los productos que ofrece y que a su vez generen que

el consumidor tenga un mejor valor en cada uno de sus productos. Ayudando a mejorar la calidad de vida. Para este trabajo de investigación de uso un diseño descriptivo, con una población total de 12 MyPes, se usó la técnica de la encuesta como medio de recolección de datos para un mejor trabajo, se concluyó que las personas con mayor edad están siendo los consumidores primordiales; pero que también estas empresas son informales en su mayoría, la mayoría de sus trabajadores no son permanentes, también las tiendas usan las redes sociales y otros medios, como estrategia de venta de los productos.

Asimismo, Navarro (2016). En su trabajo de tesis *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes del sector comercio comercial, rubro transportes fluvial de la ciudad de Juanjui, Provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín año 2015 - 2016”* para la cual tiene un objetivo principal lograr conocer cuáles son las características que brinda tener una buena gestión de calidad y que a su vez se pueda tener una mejor competencia en dicho rubro, y los beneficios que logran obtener aplicando dichas variables. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se usó un diseño descriptivo, con una población total de 12 MyPes, asimismo la observación y la encuesta como instrumentos de uso de recolección de datos para un mejor trabajo, el presente trabajo concluyó que las personas entre 36 y 50 años son los representantes legales y en su mayoría son artesanos y algunos tienen estudios secundarios.

Asimismo, en un gran porcentaje de las MyPes no tienen un asesoramiento en cuanto a la calidad y la competencia.

A su vez, Shupingahua (2016). En su trabajo de tesis *“Caracterización de la competitividad y la calidad del micro y pequeño empresario, rubro clínica dental en la Provincia de Leoncio prado, 2016”* para la cual tiene un objetivo determinar y describir cual es la caracterización de la capacitación y la competitividad del micro y pequeño empresario de las clínicas dentales de la Provincia Leoncio prado, la investigación conto con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, la población total es de 12 MyPes dentales, el cuestionario se usó como instrumento de uso de recolección de datos, el presente trabajo concluyó que la mayoría de los propietarios de las clínicas son dentales, así como también se pudo conocer que el personal de las clínicas ha recibido la capacitación como mínimo 3 veces al año; según el estudio estas capacitaciones son de carácter empresarial, por lo que da como resultado que la mayoría de los trabajadores, tienen el deseo de incursionar en la industria dental, en su mayoría lo propietarios creen que la competitividad es importante es por ello que cada vez brindan un mejor servicio a sus clientes; en respuesta a ello es que todo el personal está siendo especializados para brindar un mejor servicio en sus MyPes.

Por consiguiente, Vilela (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en las instituciones privadas , Tumbes del distrito de*

Zarumilla, 2016” la cual tiene como objetivo principal conocer las características de la capacitación de la calidad en las MyPes de sector educación privadas de las instituciones en Zarumilla, Para este trabajo se utilizó como diseño la descriptiva, con una población de 52 personas entre ellos docentes y administrativo del institución, también se usó el cuestionario, encuesta y un cronograma de actividades, como recolección de datos, que ya por medio de estos instrumentos lograremos conocer las opiniones y diferentes puntos de vista en cuanto a la perspectiva de la calidad y competitividad del servicio brindado en los instituciones. Se concluyó que las diferentes instituciones educativas privadas, brinda estándares de calidad como: eficiencia, desarrollo de procesos continuos, metas; etc. Asimismo usan recursos, para una buena planificación, ya sea en recursos materiales, como en recursos humanos, como también realizan capacitaciones continuas a todo su personal. Pero a su vez tiene una buena planificación de todas sus metas y objetivos que se establecen con el fin de la mejorar educación; por otro lado, realizan estudios para identificar la necesidad en la calidad educacional.

Por otro lado Feijoo (2016). En su trabajo de investigación

“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro electrodomésticos Tumbes, 2016” cuyo objetivo general es estudiar las características de la capacitación calidad en las MyPes del rubro electrodomésticos Tumbes, que nos permitirá saber lo beneficios que se obtienen de la calidad que hay

entre las diferentes tiendas y poder determinar la importancia que generan las estrategias aplicadas para la competitividad, como también se describirá la capacitación de las MyPes comerciales de electrodomésticos, Para este trabajo se usó un diseño descriptivo, con una población de 4 MyPes y 55 personas; la tabulación, cronograma y encuesta como los instrumentos de recolección de datos, el presente trabajo concluyo que los trabajadores no realiza un buen trabajo debido a que solo los capacitan una vez al año, por otro lado no gozan de todos los beneficios es por eso que no hay un buen compromiso de parte de todos los trabajadores y con ello no hay una buena cultura y un buen compromiso en el desarrollo de la empresa, también se ha logrado determinar que las empresas tiene un buen enfoque estratégico y tienen un buen segmento de mercado.

Como también Villalta (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”* cuyo propósito es conocer la caracterización de competitividad y de la competencia de las MyPes metal mecánica en Tumbes, 2016; para la cual también se permitirá describir los diferentes factores de la competencia que se genera como también la clave principal de la competitividad; asimismo analizar los diferentes factores de motivación que se aplican en las MyPes. Para este trabajo se utilizó un diseño descriptivo, con una población de 74 trabajadores y sus instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, se concluyó

que las diferentes MyPes de metálica tiene buenos factores de competencia debido a que crea nuevos diseños, para el cual tiene un gran porcentaje de diferenciación de sus competidores, estas MyPes tienen una calidad eficiente que permite que sea una estrategia competitiva entre las diferentes empresas, por otro lado el personal se capacita de manera continua fortaleciendo las relaciones humanas tanto en los factores administrativo como a los nivel de obreros.

Según Fajardo (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la competitividad y calidad de las MyPes rubro instituciones privadas de Tumbes, 2016”* el objetivo primordial es describir las características de la competitividad y de calidad que se genera en las instituciones privadas de Tumbes, con el fin de conocer los factores estratégicos de dichas variables; como también nos ayudara a analizar los niveles y procedimientos que ejecutan las instituciones. Este trabajo de investigación utilizó un diseño no experimental, con una población de 1726 personas entre padres y docentes, lo cuales conforman 20 instituciones y como instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario que describen la opinión de las personas y las fichas bibliográficas, como apoyo de otros autores; se logró concluir que las instituciones usan muy bien los recursos para la enseñanza ya sea interno o externos, asimismo tienen un buen planteamiento de sus proyectos y la mejora en las instituciones educativas ha sido en un gran lo porcentaje, que ha permitido tener un mayor desempeño y cumplir sus propósitos con efectividad, por otro

lado la educación está siendo organizada de manera eficiente tanto de alumno – maestro y maestro – alumno.

Por ultimo Cruz (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro banano orgánico en Tumbes, 2016”* el objetivo general es analizar y describir principales características de la competitividad y gestión de calidad que hay las empresas de banano orgánico en Tumbes, que nos permitirá conocer la calidad que se brinda en los productos de banano orgánico, como también las estratégicas de la competitividad; la presente tesis uso un diseño no experimental, con una población de 40 trabajadores en total, el cuestionario fue el medio e instrumentos de recolección de datos; y se logró concluir que las empresas son competitivas, por ello mismo es que usan sus mayores esfuerzos para producir un mayor productos de calidad; asimismo es que estas empresas tienen un respaldo de otras empresas que permiten tener un mayor éxito de los productos, por otro lado el 48% de estas empresas tienen una infraestructura adecuada para el producto y para lograr una mayor satisfacción en los clientes; como también tienen una mayor especialización en los productos y su comercialización; a su vez se logró percibir que las empresas toman decisiones en grupo logrando tener mayor solución a los problemas que se generan en las diferentes áreas; así también su calidad de procesos es eficiente, que eso permite que el cliente tenga una mayor atención.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN

Seung, Camisón & Cruz & Gonzales (2016), en su investigación “Gestión de la calidad” expresa que la gestión de calidad es el sistema en el que se establecen parámetros como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que se han planificado. Asimismo es el canal por el cual la dirección, organiza y ejecuta las actividades de la empresa. La gestión de calidad en otras definiciones, es la que se dedica al logro de los resultados; en conjunto con los objetivos que permite satisfacer la necesidad de las partes interesadas en el logro de las metas. Por otro lado se cita la GC, como una vía que permite logro un desarrollo total de los planeado respondiendo a la calidad del organismo u organización. La GC, permite en la empresa poner en práctica los diferentes enfoques que se han adoptado para el buen cumplimiento de los logros que se quieren alcanzar. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad se convierta en el método donde se plasmas las diferentes herramientas que se usaran para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial.

Para *Feigenbaum (1951)*, la calidad es la forma de dirigir las organizaciones. La gestión de calidad como base de importancia es

que logra un desarrollo más eficiente, pero a la vez complejo por las diferentes variables que la estructuran, por ese motivo es que se dice que el punto a estudiar es complicado en su desarrollo, pero a su vez debemos tener en cuenta que la gestión de calidad es el desarrollo de la organización de manera eficiente, ya que solo por medio de este indicador podemos lograr el cumplimiento de los objetivos trazado ya que nos ayuda a tener en cuenta las estrategias que se deben tener en cuenta para su desarrollo en la empresa. Los procesos constantes de desarrollo de la calidad, nos permite ir visualizando los problemas que se generan en el transcurrir de los diferentes procesos.

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014) en su investigación "Sistema de gestión de calidad", expresa como un esquema en la que se plantea, los diferentes procesos que se aplican para garantizar en la organización cumplan con todos los objetivos en todas las áreas y así puedan obtener las metas a cabalidad. A su vez es una herramienta que enfoca a poder dar coherencia en todas las actividades que se están realizando sus diferentes niveles para así alcanzar el propósito de la organización. Por otro la gestión de calidad consolida las áreas y a medida que se va consolidando va permitiendo alienar los esfuerzos en una sola dirección en función a la visión y misión.

La importancia de tener un sistema de calidad, es que nos permite tener una mejor planeación estratégica que involucra todas las áreas a

un mismo propósito, mejorando así la estructura de cada una de ellas en todos sus procesos. Asimismo es que la gestión de calidad, permite tener una inducción en el trabajo de los diferentes niveles; reduciendo los riesgos de en los procesos. Por otro lado desarrolla procesos, de manera inteligente y eso permite que obtengamos resultados positivos. La gestión de calidad en todo su ámbito es que nos permite tener un proceso y un desarrollo ordenado en función a la misión y visión de la organización; cuyo propósito es que el producto tenga un proceso y un final que permita que el consumidor quede satisfecho por completo, ya que el fin de la gestión de calidad es brindar las herramientas necesarias para su buen desarrollo. A su vez el propósito de la gestión de calidad es que la empresa reduzca sus costos pero que a la vez logre obtener un alto valor en su producción, logrando sobre pasar las expectativas planeadas; llegando a si a tener un valor muy alto en cuanto a la competencia. Debido a ello es que la calidad debe de ser empleada en todos los ámbitos de la organización para que todos puedan tener un solo sistema de desarrollo y procesos, es por eso que el sistema de calidad es complejo pero con un fin productivo para la misma empresa. Cuando la calidad de la producción es buena entonces el consumidor notara un mejor nivel de fidelidad hacia la empresa, lo cual es un punto a favor de la empresa; porque este se convierte en el ente multiplicador para su empresa, generando así más ventas y logrando tener un mejor concepto del bien.

El Ministerio de Educación (MINEDU) del Perú es el ente principal de la educación que se brinda en el país, ejerciendo una autoridad por medio de coordinaciones por medio de los diferentes gobiernos, brindando instrumentos participación entre sí.

El objetivo de MINEDU, es generar diferentes oportunidades educativas para todos sin distinción alguna, a su vez que todos puedan tener un aprendizaje de buena calidad, formando en cada uno de los estudiantes un desarrollo positivo en la competitividad nacional, así como también busca que la sociedad logre ser comprometida con la educación que se les brinda.

En su función con los docentes, incrementar y afirmar las capacidades para que los docentes de las instituciones logren ejercer una carrera de excelencia.

En las funciones de manera general que realiza se centra en regular, definir, evaluar y dirigir, con los diferentes gobiernos, las diferentes políticas de educación y de la pedagogía que se ejerce a nivel nacional y así poder establecer mecanismo de equidad. Otra de las funciones es realizar, aplicar y controlar, de manera concreta, los diferentes proyectos educativos en cuanto a la planificación de la educación.

Otras de las funciones es que tiene la responsabilidad de realizar los diferentes diseñar curriculares en los niveles básicos y de las diferentes modalidades del sistema educativos, también poner en marcha los diferentes programas nacionales que son para los

estudiantes, docentes y directores de las instituciones educativas, por ultimo tiene la autoridad de dar becas educativas así como también créditos, para un mejor aprendizaje.

2.2.1.2. VENTAJAS

A. Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).

- Es dirigida por los altos mando y direccionada con los objetivos ya planeados.
- Plasma diferentes estrategias y métodos, que permiten tener un mejor concepto acerca de los procesos.
- Sirve ante las necesidades de los grupos ofreciendo, respuesta según el problema de acuerdo a los lineamientos de la empresa.

B. Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014).

- Dirige los objetivos de la empresa en una misma dirección
- Genera propuestas de mejora
- Genera valor en la producción de las organizaciones.

2.2.1.3. DESVENTAJAS

A. Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).

- Si no se dirige de manera correcta los cambios

producirán desequilibrios en las diferentes áreas de la empresa.

- La implantación de un programa de gestión de calidad, promueve un cambio de cultura y de paradigmas, en la que muchos ocasionaran que muchos no logren modificar sus pensamientos.
- En muchos de los casos la gestión de calidad crea un ambiente negativo debido a que los procesos han sido establecidos en otras empresas.

B. Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014).

- La demora en la adaptación del personal al sistema de gestión de calidad
- En algunos casos el recurso humano, tiene cierto grado de no querer asumir responsabilidades.
- El cambio estructural conlleva un tiempo de demora, en su modificación.

2.2.1.4. CLASES DE GESTIÓN DE CALIDAD

A. Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).

- Sistema de la gestión de calidad
 - Gestión de recursos
 - Gestión de cambio

B. Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de

Hidalgo (2014).

- Sistema de la gestión de calidad

- Gestión de recursos

- Gestión de cambio

2.2.2. COMPETITIVIDAD

2.2.2.1.DEFINICIÓN

Para Roldán en su informe “Competitividad” (2015) expreso que la competitividad es la capacidad que tiene un entidad para promover ventajas competitivas, con el fin de obtener un mejor resultado; en diferencia de sus competidores; esta competencia genera que las organizaciones logren aplicar de manera correcta, cierto aspectos que el ayudaran a un su desarrollo, como son, tecnología, tributos, habilidades, etc.; esto permite tener una competencia superior en su rendimiento de bienes y servicios. Asimismo, debemos resaltar que la competencia también es generada por el buen uso del recurso humano, llegando al punto de tener procesos exactos en cada una de las áreas de las empresa; por lo tanto podemos decir que la competitividad, se basa en generan recursos y crear valor pata ser mejores en todos los ámbitos y tener una mejor entrada económica y financiera.

La competitividad es importante porque nos permite tener una mejor visión en el ámbito empresarial, capaz de fomentar estrategias de crecimiento y desarrollo para la empresa; este aspecto en estudio permite que las empresas logren ser capaces de ofrecer bienes a un precio muy bajo, que al de sus competidores y obtener una mejor ganancia; por otro lado hay varios factores que permiten una mejor competitividad debido a que estos son bien administrados y direccionado, permitiendo tener una mejor ventaja de otras empresas.

Por consiguiente Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la Provincia de Buenos Aires” (2006) Es la capacidad que tiene una empresa para poder producir bienes, para mercados específicos; usando recursos que permitan tener un menor coste en la hora de producción, asimismo realizar los bienes en un menor tiempo, la competitividad es también afrontar la economía de un país, de manera que los precios no puedan ser muy perjudiciales para los consumidores. Por otro lado el que una empresa sepa fortalecer su mercado es parte de la competencia. A su vez la competitividad es lograr expandirse en un país de manera sostenida, mirando el PBI del país, también este aspecto es lograr los objetivos fundamentales de las políticas económicas como es el crecimiento en los

ingresos y los empleos, sin poder concurrir a la balanza de pagos. La competitividad también es la capacidad cubrir gran parte de los mercados externos, con una medida paralela a la vida de dicha población y para lograr ese objetivo de extenderse en los diferentes países es necesario que la producción de en un gran porcentaje.

La dirección de la economía en el contexto internacional está brindando una perspectiva positividad en el corto plazo, en ese sentido se puede decir que la economía este en forma estabilizada y segura; es por ello que el estado debe de brindar estrategias diseñadas para atender a las necesidades de las empresas, logrando que estas sean transformadas, en un ente potencial en la economía del país. La necesidad de desarrollar un país con políticas competitivas es que estas favorecer al crecimiento de todo el país, basado también en el crecimiento local, logrando que la competencia mejore las situaciones que no son tan favorables dentro de los países. La importancia de la competencia es que los sectores de producción logren ser los que ayuden al crecimiento del país. La competitividad en resumen es producto de buenas

estrategias, de una excelente administración de procesos y de la eficiente dirección; por lo tanto podemos decir que la competitividad, se basa en las ventajas que tiene una organización de otra, cuyo fin es brindar un buen servicio y de

calidad, logrando tener un valor añadido en sus bienes y servicio que esto permitirá buenos resultado en sus ganancias. Asimismo la competitividad trae como resultado que las empresas estén al paso de los avances tecnológicos, involucrando así todas las áreas de procesos, por lo cual tendrán que invertir más si desean tener mejores resultados; y esto con llevar a tener un personal capacitado y eficiente a la hora de su producción; es necesario que las organización sepan que la competitividad es generada por la calidad de sus productos y servicios, ya que mientras mejor calidad tenga, su nivel de competencia será mejor.

2.2.2.2. VENTAJAS

A. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)

- Crecimiento en el país.
- Las organizaciones brindan una buena producción y de calidad.
- La competencia genera que haya más desarrollo local y mejoramiento de la calidad de vida.

B. Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la Provincia de Buenos Aires” (2006)

- El mayor esfuerzo se centra en las áreas organizativas y en todos los procedimientos que involucran a la competitividad.
- Los resultados son en un corto plazo y en un gran porcentaje.
- Permite la adaptación de los procesos en cuanto a los avances tecnológicos.

2.2.2.3. DESVENTAJAS

A. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)

- La competencia en muchos casos se ve afectada por las políticas económicas
- La falta de financiamiento de parte de las empresas financieras, muchas veces no hacen que las empresas no avances ni tengas una mayor inversión
- La falta de calidad no genera competencia.

B. Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la Provincia de Buenos Aires” (2006).

- La adaptación de los diferentes procesos puede ser de manera lenta en todos los miembros de una empresa.
- El cambio de los procesos puede ser de una inversión muy alta.

- Algunos gerentes son muy conservadores, lo cual traerá como consecuencia de algunas dudas y mal aplicación del desarrollo de los cambios.

2.2.2.4. CLASES DE COMPETITIVIDAD

A. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)

- Competitividad interna, es la capacidad que hay en las organizaciones que permiten tener una mejor eficiencia en todos sus recursos y poder así aumentar los factores de colaboración de los bienes.
- Competitividad externa, es la capacidad que tiene una organización en donde logra tener una mejor ventaja competitiva, en función al producto que brinda, mirando el mercado en el que se encuentra;

B. Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la Provincia de Buenos Aires” (2006).

- A nivel de firma
- Amplia
- Precios
- Sistemática
- Estadística

2.2.3. MYPES

2.2.3.1. DEFINICIÓN

Ley N° 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa” Cuyo fin es promover la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas (MyPes) para así de poder contribuir con el Producto Bruto Interno (PBI) mediante la producción y rentabilidad, asimismo poder extender el mercado y las exportaciones y la contribución a los ingresos públicos, por medio de la tributación. Las MyPes, es una unidad constituida por una persona natural o jurídica, de cualquier organización de acuerdo a la ley vigente, cuya actividad productiva es de producto o servicios.

2.2.3.2. CARACTERISTICAS

- La microempresa abarca desde un (1) trabajador hasta los diez (10) trabajadores.
- La pequeña empresa abarca des de un (1) hasta los cincuenta (50) trabajadores.

2.2.3.3. NIVELES DE VENTAS ANUALES

- La microempresa puede llegar hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- Las pequeñas empresas por un monto de 850 unidades impositivas tributarias.

Según la política estatal, el estado debe de promover en entorno muy favorable para la creación, desarrollo y formalización de las MyPes, así como también el apoyo a los nuevos emprendedores, por medio de los gobiernos descentralizados, como son el gobierno nacional, regional y local, por otro lado el estado tiene la obligación de realizar un marco que permita que las nuevas MyPes, generen una mejor competencia y calidad en sus bienes o servicios, como también ayudar a mejorar la inversión privada ayudando a que los servicios sean buenos.

Algunos de los lineamientos del estado hacia las MyPes, es desarrollar instrumentos, que permitan la creación de nuevas microempresas y pequeñas, en los plazos de corto, mediano y largo plazo; con el fin de fortalecer la economía del país y de los emprendedores.

A su vez crear un ambiente donde se reconozcan a los nuevos emprendedores, con el fin de ayudarlos y hacer de ellos los nuevos empresarios y al mismo tiempo fomentar un clima donde el desarrollo sea para la mejora de la calidad de vida de la población

Otro de los puntos, es que vela por la igualdad de géneros, logrando que todos tengan los mismo derechos y deberes en la inversión privada, así como brindar la oportunidad de crecimiento para hombres y mujeres.

III. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

Sampieri, (2012). Por ser una investigación descriptiva no se formulará Hipótesis de investigación.

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis tuvo como tipo de investigación descriptiva, ya que su propósito fundamental es describir los fenómenos, realidades y hechos, logrando que se permitan indicar de manera específica, sus características (Rodríguez, 2010).

4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación fue cuantitativo respecto al tipo de variables (Gestión de Calidad y Competitividad) Bernal (2010).

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente tesis es no experimental, dado que los datos no van a ser manipulados y presentan la realidad. Bernal (2010).

Esquema:



M : Muestra.

O : Observación de la muestra.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

P1: La gestión de calidad es considerada como una variable finita, la cual este compuesta por los 35 docentes de todas las instituciones educativas, dedicadas a la educación privada.

P2: La competitividad es considerada como una variable infinita, la cual está conformada por todos los padres de familia que adquieren el servicio de la

educación privada, para lo cual son 3 las instituciones dedicadas al rubro presentado.

Cuadro 1. Población de Investigación

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS				
N°	Instituciones	Directores	Docentes	Total
1	Madre Teresa de Calcuta	1	15	16
2	Samaritano	1	13	14
3	Señor de los Milagros	1	7	8
Total		3	35	38

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA: Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Competitividad, en este caso se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.10)^2} \\ n &= \frac{(2.706025)(0.25)}{(0.01)} \\ n &= 0.67650625 \end{aligned}$$

0.01 n = 67.65

n = 68

clientes.

La muestra asciende a 68 padres de familia para la variable competitividad en las MYPES, sector educación – rubro Instituciones Educativas Privadas de la provincia de Contralmirante Villar, 2017.

4.5. Variables y Operacionalización

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
		proceso de enseñanza del español	CALIDAD DE	calidad educativa	¿Qué opinión usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	LICKERT
				entorno	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	LICKERT
				administrando	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	LICKERT
				acuerdo	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la Provincia?	LICKERT
				curricula de estudio	¿En función a la currícula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la adecuada?	LICKERT
				capacitación	¿P o su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la Provincia?	LICKERT
				pagos	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está de acuerdo a nivel educativo que se brinda?	LICKERT
				parámetros	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	LICKERT
				docentes	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	LICKERT
			herramientas educativas	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	LICKERT	
			DESEMPEÑO	desempeño académico	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	LICKERT
				plana docente	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	LICKERT
				generar competencias	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencias entre las instituciones?	LICKERT
				herramientas pedagógicas	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	LICKERT
				propuestas	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?	LICKERT
				buen desarrollo	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera correcta para el buen desarrollo de la institución?	LICKERT
				crecimiento	¿Las capacitaciones brindadas por la institución han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	LICKERT

GESTIÓN DE CALIDAD	Asegura la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.	Desarrolla donde la obtiene el servicio o producto eficiente.	efectividad	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora de la institución?	LICKERT
			identificación de padres	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	LICKERT
			eficacia	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	LICKERT

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
				metas definidas	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?	LICKERT
				cumplimiento de metas	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	LICKERT
				identificación de alumnos	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	LICKERT

COMPETITIVIDAD	Es la capacidad de generar mayor satisfacción a los consumidores fijando un precio a cierta calidad de un producto.	Brindar un producto de calidad a un precio menor, donde el consumidor tenga un mejor beneficio.	METAS	metas adecuadas	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	LICKERT
				planteamiento de metas	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	LICKERT
				clima laboral	¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?	LICKERT
				metas establecidas	¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?	LICKERT
				marketing	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	LICKERT
				mercadeo	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	LICKERT
				recursos	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?	LICKERT
			MARKETING	productividad	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	LICKERT
				inversión	¿Cree usted que hay inversión en el marketing?	LICKERT
				factor	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	LICKERT
				rentabilidad	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?	LICKERT
				opinión	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	LICKERT
				mecanismo	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	LICKERT
				apreciación	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	LICKERT
				apoyo	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	LICKERT
				perspectiva	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	LICKERT
				54 dueños	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	LICKERT

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. TÉCNICAS – PARA ALELU, LOPEZ Y RODRIGUEZ (S.F)

○ Cuestionario

Formato y mecanismo de preguntas que nos permitirán saber las opiniones de los trabajadores, acerca de ciertos temas planteados.

○ Datos bibliográficos

En este punto analizaremos cuales son las opiniones de diferentes autores acerca del trabajo de investigación.

○ Observación directa

Nos permitirá visualizar de manera directa las diferentes condiciones de las instituciones, como es el caso de la infraestructura u otros aspectos relacionados con la investigación.

4.6.2. INSTRUMENTOS – PARA GARCÍA (2002)

○ Escala de medición

Señala la medición en las opiniones brindadas por los trabajadores por medio de la encuesta.

○ Encuesta

Medio por el cual obtenemos la respuesta al cuestionario aplicado.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

En este aspecto usaremos otros mecanismos que nos permitirán tener una precisión más clara de lo que se busca, para este trabajo se usó el:

- **Microsoft Word:** Programa para la redacción de los diferentes datos que se usan, asimismo nos servirá como el formato donde se estructurara toda la tesis.
- **Microsoft Excel:** Programa que nos permitirá la creación de las tabas, gráficos y solución de algunos datos, este programa de cálculos, analizara datos más exactos de lo que se busca.
- **Power Point:** Programa que nos permitirá la elaboración de las diapositivas para la sustentación de la tesis de manera específica y estructurada.
- **Programa Turnitin:** Mecanismo que nos ayudara a medir el nivel de plagio.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	PROCESAMIENTOS DE DATOS
¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017?	OBJETIVO GENERAL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MyPes el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017. 	No tiene hipótesis por ser tipo descriptivo.	TIPO: Descriptivo	POBLACIÓN: P1: Variable gestión de calidad – Finita. P2: variable competitividad - Infinita	En este aspecto usaremos otros mecanismos que nos permitirán tener una precisión más clara de lo que se busca, para este trabajo se usó el: <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft Word ○ Microsoft Excel ○ Power Point ○ Turnitin
	OBJETIVOS ESPECIFICOS: <ul style="list-style-type: none"> ○ Describir la calidad de enseñanza del servicio en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017. 		DISEÑO: No experimental	MUESTRA: La muestra es el total de la población de los cuales son los 35 trabajadores, entre los cuales se han considerado directores	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Describir el desempeño laboral en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017. ○ Conocer la capacidad de logros de las metas en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017. ○ Determinar en nivel de marketing en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017. 		<p>NIVEL: Cuantitativo</p>	<p>y docentes de las instituciones educativas para la variable gestión de calidad y 68 padres de familia para la variable competitividad.</p>	
--	--	--	---------------------------------------	---	--

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad, mostrar los resultados que produce el estudio de la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MyPes en el sector educación rubro instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017; cuyo resultados han sido obtenidos a través de diferentes mecanismo, los cuales no van a ser manipulado, respetando las opiniones de los participantes del trabajo, también se respetó el derecho de autor de los textos usadas para el desarrollo de la investigación en las diferentes partes de la tesis, por otro lado se respetó el proceso de la metodología en la que se sustentó la investigación, ya que el análisis de los resultados se planteó como una propuesta de mejora.

V. RESULTADOS

5.1.RESULTADOS

Según el objetivo específico 01.

Tabla 1. ¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	8	23
BUENO	9	26
REGULAR	17	49
MALO	1	3
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. ¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	9	36
REGULAR	23	65
MALO	3	9
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. ¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	5	14

REGULAR	24	68
MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. ¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la provincia?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	8	23
REGULAR	21	60
MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. ¿En función a la currícula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	7	20
REGULAR	21	60
MALO	7	20
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. ¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la provincia?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	19	54

MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. ¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	12	34
REGULAR	17	49
MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. ¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	12	34
REGULAR	17	49
MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. ¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	13	37
REGULAR	18	51

MALO	4	12
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. ¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	7	20
REGULAR	20	57
MALO	8	23
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Según el objetivo específico 02.

Tabla 11. ¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	19	54
MALO	6	17
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. ¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	12	34
REGULAR	16	46

MALO	7	20
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. ¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	15	43
REGULAR	18	51
MALO	2	6
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. ¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	12	34
REGULAR	16	46
MALO	7	20
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. ¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	8	23
REGULAR	24	69
MALO	3	9

	35	100
--	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. ¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera correcta para el buen desarrollo de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	5	14
REGULAR	21	60
MALO	9	26
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. ¿Las capacitaciones brindadas por el institución han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	18	51
MALO	7	20
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. ¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	21	60

MALO	4	11
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. ¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	18	51
MALO	7	20
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. ¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	10	29
REGULAR	17	49
MALO	8	23
	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Según el objetivo específico 03.

Tabla 21. ¿La institución tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	68	100
REGULAR	0	0
MALO	0	0

	68	100
--	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. ¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	23	33
REGULAR	45	67
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. ¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	0	0
MALO	68	100
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. ¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	0	0
MALO	68	100
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. ¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	23	33
REGULAR	45	67
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. ¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	45	67
MALO	23	33
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. ¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	23	33
REGULAR	45	67
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. ¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. ¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	23	33
MALO	45	67
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30. ¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	23	33
REGULAR	45	67
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Según el objetivo específico 04.

Tabla 31. ¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	45	67
MALO	23	33
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32. ¿Cree usted que hay inversión en el marketing?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	45	67
MALO	23	33
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33. ¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	45	67
MALO	23	33
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34. ¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35. ¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	23	33
REGULAR	45	67
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36. ¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37. ¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38. ¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39. ¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40. ¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
EXCELENTE	0	0

BUENO	0	0
REGULAR	68	100
MALO	0	0
	68	100

Fuente: Elaboración propia.

5.2.RESULTADOS DE ANALISIS

Según el objetivo específico 01.

En la *tabla 1* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 49% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 26% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, a su vez el 23% dieron a conocer que hay un nivel excelente en respuesta a la pregunta en cuestión, y por último un 3% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 2* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, , respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 65 % de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 36% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 9% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 3* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, , respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 68% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 17% de los trabajadores opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada, y por último un 14% afirmó que hay un buen nivel como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 4* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, , respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 60% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 23% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 17% afirmó que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 5* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, , respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 60% de los trabajadores opinaron que existe un

nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 20% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 6* muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 54% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 14% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 7* muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, , respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 489% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 34% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 17% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 8* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 49% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 34% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 17% afirmó que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 9* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 51% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 37% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 12% afirmó que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 10* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Calidad de Enseñanza* en donde el 57% de los trabajadores opinaron que existe un

nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 23% de los trabajadores opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmó que hay un buen nivel como contestación a la interrogación.

En concordancia con Villalta (2016) en su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*”, se identificó que las investigaciones tienen indicadores que relacionados como la mejora de los factores administrativos, logrando que estos tengan un mejor enfoque de lo que se quiere lograr en las entidades privadas, asimismo fortalecer la capacitación del personal, como también poder ofrecer un servicio de calidad conforme la demanda que se requiere, asimismo poder brindar las suficientes herramientas, que se requiere para una buena calidad del servicio o producto.

Según el objetivo específico 02.

En la *Tabla 11* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 54% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en

función a la pregunta planteada, y por último un 17% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 12* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 46% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 34% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 13* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 51% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 42.86% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 6% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 14* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 46% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 34% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 15* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 69% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 23% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 9% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 16* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 60% de los trabajadores opinaron que existe un nivel

regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 26% de los trabajadores opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada, y por último un 14% afirmo que hay un buen nivel como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 17* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 51% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 18* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 60% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 11% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 19* muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 51% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 20% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En la *Tabla 20* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *gestión de calidad* que se aplicó a los trabajadores de las *instituciones educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Desempeño Laboral* en donde el 49% de los trabajadores opinaron que existe un nivel regular en cuanto a la definición de las metas sobre la enseñanza educativa, asimismo el 29% de los trabajadores opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada, y por último un 23% afirmo que hay un nivel malo como contestación a la interrogación.

En acuerdo con Calderón (2015). En su trabajo de investigación “Análisis de la competitividad empresarial en las PyMes del sector del calzado del barrio Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano”, por conformidad se determinó que el recurso humano, tiene un mejor

rendimiento cuando se capacita de manera constante en las diferentes áreas, para que así su rendimiento sea eficaz; por otro lado el personal tiene que tener muy buena relación. Como también el personal debe de ser motivado para poder ejercer sus labores de manera correcta, y así tener un mejor clima laboral y así poder generar un servicio o producto de calidad. A su vez el desempeño laboral tiene un buen rendimiento cuando las propuestas son de calidad y eficiencia en cuanto al apoyo de la planeación y estructura de los objetivos.

Según el objetivo específico 03.

En la *Tabla 21* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel.

En la *Tabla 22* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 23* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 24* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 25* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 26* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel

regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 27* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 28* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 29* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 30* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada.

En semejanza con el estudio de investigación de Rodríguez (2016) “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui, años 2016*”, concluimos que uno de los factores de una buena planeación en las metas se debe a la preparación de los trabajadores, ya que esto permite que las instituciones puedan lograr tener un mejor enfoque de como poder ayudar a las MyPes en su desarrollo de crecimiento, a su vez un buen plan estratégico se debe a que la mayoría del personas tiene una precisa identificación en su trabajo, lo que permite tener metas establecidas de acuerdo a los propósitos de las MyPes.

Según el objetivo específico 04.

En la *Tabla 31* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel

regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 32* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 33* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel malo en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 34* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 35* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Metas* en donde el 67% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular, asimismo el 33% de los padres de los alumnos opinaron que existe un buen nivel en función a la pregunta planteada.

En la *Tabla 36* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 37* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 38* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los

alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 39* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En la *Tabla 40* se muestran los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable *competitividad* que se aplicó a los padres de los alumnos de las instituciones *educativas privadas de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos*, respecto a la dimensión de *Marketing* en donde el 100% de los padres de los alumnos opinaron que existe un nivel regular.

En afinidad con Saavedra (2016). En su trabajo de tesis "*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjui, periodo 2015 - 2016*", se concluyó que para que las MyPes tengan un buen mercadeo, deben de usarse todos los canales y medios de que hay con el único fin de promover el servicio o producto que se brinda, asimismo tiene que hacerse una buena inversión para la promoción de las campañas y promociones que se quieren realizar

en beneficio de las instituciones, lo que traerá como resultado una alta productividad en el desarrollo de su producción. A su vez se deben tener en cuenta que para una mayor credibilidad de las campañas de mercadeo deben de ordenarse los diferentes factores que se encuentran dentro de las MyPes.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que hay una enseñanza regular en función a la dimensión planteada, lo que permite entender que la calidad de enseñanza es regular, asimismo permite que los padres de familia logren reconocer la calidad educativa en las instituciones, lo cual genera competitividad. A su vez esta puntuación nos da entender que se está cumpliendo con las metas establecidas que ayudan a la mejora de su calidad.

Se concluyó que en el desempeño de los trabajadores están en un nivel intermedio, logrando que los clientes, logren invertir en la calidad de enseñanza que brindan los docentes. A su vez refleja que las herramientas educativas que se brindan están dando un buen resultado en la enseñanza de los clientes, lo que permite una mejora calidad de vida.

Se concluyó que refleja en las metas se está dando un enfoque correcto cada vez más en el cumplimiento de los objetivos planteados. Asimismo el cumplimiento de la metas genera competitividad entre las instituciones y permite que haya un mejoramiento académico cada año escolar, haciendo que se logren implementar y ejecutar las mayas curriculares.

Se concluyó que el nivel de marketing se desarrolla en un nivel regular para el beneficio de estas, refleja que el mercadeo de las instituciones se mantiene cada vez, lo que permite que cada institución demuestre las cualidades que tiene para así persuadir en las personas a través del anuncio de sus servicios para con la

sociedad. Para este indicador podemos decir que el marketing se está dando cada vez más gracias a la competitividad que se da entre instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez (2015). Sitio web “CINCO DIAS”, recuperado del sitio web [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/12/14/pyme/1481724914_011664.](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/12/14/pyme/1481724914_011664.html)

[html](#)

Ángulo (2017). Sitio web “Radio Programas del Perú RPP”, recuperado del sitio web [http://rpp.pe/economia/economia/mas-de-73-mil-MyPes-de-lima-no-podran-pagar-sus-deudas-por-el-nino-noticia-1040667.](http://rpp.pe/economia/economia/mas-de-73-mil-MyPes-de-lima-no-podran-pagar-sus-deudas-por-el-nino-noticia-1040667)

Ávila & Torres (2016). En su trabajo de investigación “*Análisis de la calidad en el servicio de las PyMes restauranteras en Chalco, estado de México*” (Pág. 113) Universidad Autónoma del Estado de México.

Barrantes (2017). En el trabajo de investigación titulado “*Gestión de la certificación de a calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima*” (Pág. 97) Universidad San Ignacio de Loyola.

Calderón (2015). En su trabajo de investigación “*Análisis de la competitividad empresarial en las PyMes del sector del calzado del barrio Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano*” (Pág.137) Universidad Nacional de Colombia.

Congreso de la Republica (2003). Sitio web “DIARIO EL PERUANO”, recuperado del

sitio web <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad de las Mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (Pág. 118) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

El comercio (2016). Sitio web “*El Comercio*”, recuperado del sitio web <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/sunat-colegios-deben-pagar-igv-alquiler-instalaciones-noticia-1909313>.

El Peruano (2006). Sitio web “*El Peruano*”, recuperado del sitio web <https://www.ugel06.gob.pe/pdf/requisitos/ds-009-2006-ed.pdf>.

Fajardo (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización de la competitividad y calidad de las MyPes rubro instituciones privados de Tumbes, 2016*” (Pág. 90) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Feijoo (2016). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro electrodomésticos Tumbes, 2016*” (Pág. 79) Universidad. Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Gatti (2010). En su trabajo de investigación “*La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las PyMes industriales de la Argentina*” (Pág. 193) Universidad Nacional de San Martín de Argentina.

Homero (2014). En su investigación *“Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Mype con mercado local caso Fonix”* (Pág. 120-122) Universidad Autónoma de México.

Minedu (2017). Sitio web *“Ministerio de Educación”*, recuperado del sitio web <http://www.minedu.gob.pe/p/ministerio-funciones.php>

Navarro (2016). En el trabajo de investigación titulado *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes del sector comercio comercial, rubro transportes fluvial de la ciudad de Juanjui, Provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín año 2015 - 2016”* (Pág. 67) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote ULADECH.

Otárola (2014). Sitio web *“El Correo”*, recuperado del sitio web <https://diariocorreo.pe/economia/mype-muestran-alta-informalidad-por-costos-1-242863/>

Parra (2014) .En su trabajo de investigación *“Evaluación del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de turismo Pyme Colombia 1.000 estaciones S.A.A, como estrategia para generar ventas competitivas”* (Pág. 28) Universidad Militar Nueva Granada.

Robredo (2016). Sitio web *“LA CARTERA FINANCIERA”*, recuperado del sitio web <http://www.cartafinanciera.com/pymes/los-problemas-de-las-pymes>

Rodríguez (2016). En su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y*

competitividad de las MyPes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui, años 2016” (Pág. 50) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Saavedra (2016). En el trabajo de investigación titulado *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjui, periodo 2015 - 2016”* (Pág. 78) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote ULADECH.

Sánchez (2016). Sitio web *“INEI”*, recuperado del sitio web <https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918>

Shupingahua (2016) En su trabajo de tesis *“Caracterización de la competitividad y la calidad del micro y pequeño empresario, rubro clínica dental en la Provincia de Leoncio prado, 2016”* (Pág. 74). Universidad Los Ángeles De Chimbote ULADECH.

Tumbesinolibre.com (2010). Sitio web *“Tumbesinos libres”*, recuperado del sitio web <https://Tumbesinolibre.wordpress.com/2010/08/25/pymes-y-MyPes-como-motor-de-nuestro-desarrollo/>.

Vilela (2016). En su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en las instituciones privadas, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016”* (Pág. 99) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Villalta (2016). En su *investigación* “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*” (Pág. 89) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DICIEMBRE										ENERO																			
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN																														
INDICE																														
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN																														
REVISIÓN DE LA LITERATURA																														
METODOLOGÍA																														
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS																														
ANEXOS																														
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS																														

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	1 matricula 4 cuotas	Taller de Titulación	S/615.00	S/2660.00
MATERIALES	20	Hojas Bond	S/11.00	S/22.00
	1	Hojas Atlas	S/15	S/15.00
	1	Lápiz	S/1.00	S/1.00
	2	Lapiceros	S/0.50	S/1.00
	1	Resaltador	S/2.50	S/2.50
			Fotocopias	<u>S/0.10</u>
		Impresiones	S/5.00	S/3.00
MOVILIDAD	-	Movilidad Interna	S/3.00	S/20.00
TOTAL				S/2729.50

ANEXO 03: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... *Galvani Guerrero Gaviá*

Identificado con DNI... *45101586* Carnet de Colegio N°... *09883*

Con el grado de: *Magister en Dirección de Recursos en las Organizaciones*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante **Br. MARTIN ANDERSON ESPINOZA HERRERA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Febrero del 2018.

Galvani Guerrero Gaviá
ciao: 09883

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018									
AUTOR: Martín Anderson Espinoza Herrera.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
10E	DESCRIBIR LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
1	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	X		X		X		X	
2	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	X		X		X		X	
3	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	X		X		X		X	
4	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la provincia?	X		X		X		X	
5	¿En función a la curricula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?	X		X		X		X	
6	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la provincia?	X		X		X		X	


 CLAD: 09883

7	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?	x			x		x		x
8	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	x			x		x		x
9	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	x			x		x		x
10	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	x			x		x		x
20E	DESCRIBIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
11	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	x			x		x		x
12	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	x			x		x		x
13	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?	x			x		x		x
14	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	x			x		x		x
15	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?	x			x		x		x
16	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera	x			x		x		x


 C.A.S.B. 093873

	correcta para el buen desarrollo de la institución?							
17	¿Las capacitaciones brindadas por el colegio han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	X		X		X		X
18	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora del colegio?	X		X		X		X
19	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	X		X		X		X
20	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	X		X		X		X
	COMPETITIVIDAD							
30E	CONOCER LA CAPACIDAD DE LOGROS DE LAS METAS EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.							
21	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?	X		X		X		X
22	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	X		X		X		X
23	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	X		X		X		X
24	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	X		X		X		X
25	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	X		X		X		X


 C.A.M.B.: 098867

37	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
38	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


 CSD: 09883



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Rubén Edgardo Infante Carrillo.....

Identificado con DNI 42734687 Carnet de Colegio N° 04004.....

Con el grado de: Maestro en Gestión Pública.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante **Br. MARTIN ANDERSON ESPINOZA HERRERA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Febrero del 2018.

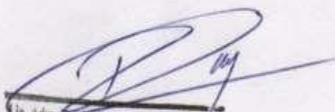


Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018									
AUTOR: Martin Anderson Espinoza Herrera.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
10E	DESCRIBIR LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
1	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	X			X		X		X
2	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	X			X		X		X
3	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	X			X		X		X
4	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la provincia?	X			X		X		X
5	¿En función a la curricula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?	X			X		X		X
6	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la provincia?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr...
 CLAD N° 04004

7	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?	X			X	X		X
8	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	X			X	X		X
9	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	X			X	X		X
10	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	X			X	X		X
20E	DESCRIBIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.							
11	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	X			X	X		X
12	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	X			X	X		X
13	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?	X			X	X		X
14	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	X			X	X		X
15	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?	X			X	X		X
16	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera	X			X	X		X


 Sr. Jefe. Rubén Edgardo Infante Carr. J
 CLAD N° 04004

	correcta para el buen desarrollo de la institución?							
17	¿Las capacitaciones brindadas por el colegio han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	X		X		X		X
18	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora del colegio?	X		X		X		X
19	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	X		X		X		X
20	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	X		X		X		X
	COMPETITIVIDAD							
30E	CONOCER LA CAPACIDAD DE LOGROS DE LAS METAS EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.							
21	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseña educativa?	X		X		X		X
22	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	X		X		X		X
23	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	X		X		X		X
24	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	X		X		X		X
25	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	X		X		X		X


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr. J
 C.I.A.D. N° 84084

26	¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?	X			X		X		X
27	¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?	X			X		X		X
28	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	X			X		X		X
29	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	X			X		X		X
30	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?	X			X		X		X
40E	DETERMINAR EN NIVEL DE MARKETING DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
31	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	X			X		X		X
32	¿Cree usted que hay inversión en el marketing?	X			X		X		X
33	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	X			X		X		X
34	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?	X			X		X		X
35	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	X			X		X		X
36	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Emilio Enriquez Carr. J
 CLAD N° 04004

37	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	X			X		X		X
38	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	X			X		X		X
39	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	X			X		X		X
40	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	X			X		X		X



 Lic. Rubén Esgero Infante C.A.

 CLAD N° 04004



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO *Edita Terid Periche Castro*.....

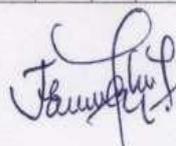
Identificado con DNI *41399958*..... Carnet de Colegio N° *041038*.....

Con el grado de *Mg. en Edo. con Mención en Docencia y Gestión Educativa*.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. **MARTIN ANDERSON ESPINOZA HERRERA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Febrero del 2018.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Rubro Educación de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2018									
AUTOR: Martin Anderson Espinoza Herrera.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
IOE	DESCRIBIR LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
1	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	X			X		X		X
2	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	X			X		X		X
3	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	X			X		X		X
4	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la provincia?	X			X		X		X
5	¿En función a la curricula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?	X			X		X		X
6	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la provincia?	X			X		X		X



7	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?	X			X		X		X
8	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	X			X		X		X
9	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	X			X		X		X
10	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	X			X		X		X
20E	DESCRIBIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.								
11	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	X			X		X		X
12	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	X			X		X		X
13	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?	X			X		X		X
14	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	X			X		X		X
15	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?	X			X		X		X
16	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera	X			X		X		X

Juan Carlos
47

	correcta para el buen desarrollo de la institución?						
17	¿Las capacitaciones brindadas por el colegio han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	X		X		X	X
18	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora del colegio?	X		X		X	X
19	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	X		X		X	X
20	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	X		X		X	X
	COMPETITIVIDAD						
30E	CONOCER LA CAPACIDAD DE LOGROS DE LAS METAS EN LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.						
21	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?	X		X		X	X
22	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	X		X		X	X
23	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	X		X		X	X
24	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	X		X		X	X
25	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	X		X		X	X

J. C. P.

26	¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?	X		X	X	X
27	¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?	X		X	X	X
28	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	X		X	X	X
29	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	X		X	X	X
30	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?	X		X	X	X
40E	DETERMINAR EN NIVEL DE MARKETING DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS TUMBES 2018.					
31	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	X		X	X	X
32	¿Cree usted que hay inversión en el marketing?	X		X	X	X
33	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	X		X	X	X
34	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?	X		X	X	X
35	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	X		X	X	X
36	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	X		X	X	X

Jenny

37	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	X			X		X		X
38	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	X			X		X		X
39	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	X			X		X		X
40	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	X			X		X		X

28	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
29	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
30	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
OE04	DETERMINAR EN NIVEL DE MARKETING DE LAS MYPES EN EL SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS 2017.																	
31	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
32	¿El marketing representa inversión?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
33	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
34	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
35	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
36	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
37	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
38	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
39	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
40	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	1	1	1			1	1	1						1	1	1	12
TOTAL		40	40	40			40	40	40						40	40	40	480
Escala evaluativa																		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-45	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?	TDA	8	8	35	22.85714286	100
		DA	9	9		25.71428571	
		NDA/NDS	17	17		48.57142857	
		DS	1	1		2.857142857	
2	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	9	9		25.71428571	
		NDA/NDS	23	23		65.71428571	
		DS	3	3		8.571428571	
3	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	5	5		14.28571429	
		NDA/NDS	24	24		68.57142857	
		DS	6	6		17.14285714	
4	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la Provincia?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	8	8		22.85714286	
		NDA/NDS	21	21		60	
		DS	6	6		17.14285714	
5	¿En función a la curricula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	7	7		20	
		NDA/NDS	21	21		60	
		DS	7	7		20	
6	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la Provincia?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	19	19		54.28571429	
		DS	6	6		17.14285714	
7	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	12	12		34.28571429	
		NDA/NDS	17	17		48.57142857	
		DS	6	6		17.14285714	
8	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	12	12		34.28571429	
		NDA/NDS	17	17		48.57142857	
		DS	6	6		17.14285714	
9	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	13	13		37.14285714	
		NDA/NDS	18	18		51.42857143	
		DS	4	4		11.42857143	
10	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	7	7		20	
		NDA/NDS	20	20		57.14285714	
		DS	8	8		22.85714286	
11	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	19	19		54.28571429	
		DS	6	6		17.14285714	
12	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?	TDA	0	0	35	0	100
		DA	12	12		34.28571429	
		NDA/NDS	16	16		45.71428571	
		DS	7	7		20	
13		TDA	0	0		0	
		DA	15	15		42.85714286	
		NDA/NDS	18	18		51.42857143	

	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?	DS	2	2		5.714285714	
					35		100
14	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?	TDA	0	0		0	
		DA	12	12		34.28571429	
		NDA/NDS	16	16		45.71428571	
		DS	7	7	35	20	100
15	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?	TDA	0	0		0	
		DA	8	8		22.85714286	
		NDA/NDS	24	24		68.57142857	
		DS	3	3	35	8.571428571	100
16	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera correcta para el buen desarrollo de la institución?	TDA	0	0		0	
		DA	5	5		14.28571429	
		NDA/NDS	21	21		60	
		DS	9	9	35	25.71428571	100
17	¿Las capacitaciones brindadas por el institución han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?	TDA	0	0		0	
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	18	18		51.42857143	
		DS	7	7	35	20	100
18	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora de la institución?	TDA	0	0		0	
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	21	21		60	
		DS	4	4	35	11.42857143	100
19	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?	TDA	0	0		0	
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	18	18		51.42857143	
		DS	7	7	35	20	100
20	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?	TDA	0	0		0	
		DA	10	10		28.57142857	
		NDA/NDS	17	17		48.57142857	
		DS	8	8	35	22.85714286	100

RESUMEN LIBRO DE CODIGOS							
N°	ITEM'S		1-45	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	68	68		100	
		REGULAR	0	0		0	
		MALO	0	0		0	
2	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	23	23		33.82352941	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	0	0		0	
3	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	0	0		0	
		MALO	68	68		100	
4	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	0	0		0	
		MALO	68	68		100	
5	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	0	0		0	
		MALO	68	68		100	
6	¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	23	23		33.82352941	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	0	0		0	
7	¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	23	23		33.82352941	
8	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	23	23		33.82352941	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	0	0		0	
9	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	68	68		100	
		MALO	0	0		0	
10	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	23	23		33.82352941	
		MALO	45	45		66.17647059	
11	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	23	23		33.82352941	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	0	0		0	
12	¿Cree usted que hay inversión en el marketing?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	23	23		33.82352941	
		MALO	45	45		66.17647059	
13	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	23	23		33.82352941	
14	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	23	23		33.82352941	
		MALO	45	45		66.17647059	
15	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	68	68		100	
		MALO	0	0		0	
16	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?	EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	23	23		33.82352941	
		REGULAR	45	45		66.17647059	
		MALO	0	0		0	
17		EXCELENTE	0	0		0	
		BUENO	0	0		0	
		REGULAR	68	68		100	

	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?	MALO	0	0		0	
		EXCELENTE	0	0	68	0	100
		BUENO	0	0		0	
18	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?	REGULAR	68	68		100	
		MALO	0	0	68	0	100
		EXCELENTE	0	0		0	
		BUENO	0	0		0	
19	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)	REGULAR	68	68		100	
		MALO	0	0	68	0	100
		EXCELENTE	0	0		0	
		BUENO	0	0		0	
20	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?	REGULAR	68	68		100	
		MALO	0	0	68	0	100
		EXCELENTE	0	0		0	
		BUENO	0	0		0	

ANEXO 05: ENCUESTA

GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se presenta una serie de opciones en cuanto a la gestión de calidad, las cuales deberá marcar con una “X” según su propio criterio.

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	1	2	3

N°	ITEMS	ITEMS			
		0	1	2	3
1	¿Qué opina usted acerca de la calidad educativa de la institución donde labora?				
2	¿Según su criterio los clientes reconocen la calidad educativa que brinda la institución?				
3	¿Cree usted que la calidad educativa de la institución se está administrando de manera correcta?				
4	¿Las metas establecidas, están de acuerdo al nivel educativo que requiere la Provincia?				
5	¿En función a la currícula de estudio, la calidad educativa que brinda la institución es la educada?				
6	¿Por su criterio los demás docentes están capacitados para cumplir con el nivel educativo que exige la Provincia?				
7	¿Según su perspectiva, el pago mensual del alumno está en acorde a nivel educativo que se brinda?				
8	¿El desempeño que realiza por la dirección está de acuerdo a los parámetros de calidad educativa?				
9	¿En su perspectiva los demás docentes logran desempeñarse de manera adecuada en sus clases?				
10	¿La institución brinda las suficientes herramientas educativas para que tenga un buen desempeño?				
11	¿Sus alumnos brindan un buen desempeño académico?				
12	¿En estos últimos meses la calidad educativa de la institución ha logrado que haya más desempeño en cuanto a toda la plana docente?				
13	¿El desempeño de los docentes y alumnos han generado competencia entre las instituciones?				

14	¿Según sus logros cumplidos la dirección ha logrado implementar las suficientes herramientas pedagógicas para el logro de las metas?				
15	¿Las estrategias propuestas han logrado ser efectivas en el desarrollo educativo?				
16	¿Los objetivos planteados han logrado efectuarse de manera correcta para el buen desarrollo de la institución?				
17	¿Las capacitaciones brindadas por el institución han sido han servido para el crecimiento del nivel educativo?				
18	¿Cómo docente cree usted, que la dirección está haciendo un buen trabajo efectivo por la mejora de la institución?				
19	¿Los padres de los alumnos, logran identificarse con el nivel educativo de la institución?				
20	¿Cree usted que la educación que se brinda en esta institución ha logrado ser eficaz en competencia con las otras instituciones?				

COMPETITIVIDAD

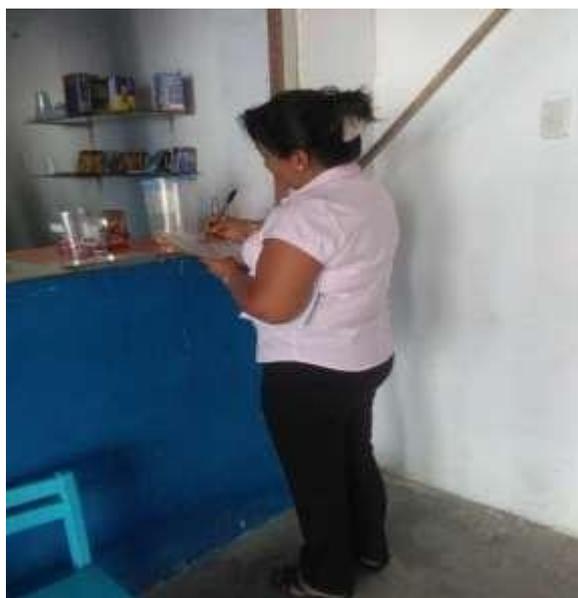
A continuación se presenta una serie de opciones en cuanto a la gestión de calidad, las cuales deberá marcar con una “X” según su propio criterio.

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
0	1	2	3

N°	ITEMS	ITEMS			
		0	1	2	3
21	¿La institución donde labora tiene metas definidas en cuanto a la enseñanza educativa?				
22	¿Las metas establecidas sobre la enseñanza, se cumplen a cabalidad?				
23	¿Los alumnos de la institución logran identificar con las metas propuestas?				
24	¿Según su perspectiva las metas propuestas son las adecuadas para generar competitividad educativa entre las instituciones?				
25	¿Cree usted que las metas planteadas de la institución son de ayuda en la competitividad?				
26	¿Las metas establecidas ayudan a que se dé un buen clima laboral entre los docentes y alumnos?				
27	¿Según la enseñanza que se brinda, ayuda a que los alumnos cumplan con las metas establecidas?				
28	¿La institución donde labora realiza una buena campaña de marketing?				
29	¿El recurso de mercadeo es realizado con efectividad?				
30	¿Cree usted que los alumnos son un recurso importante para el marketing de la institución?				

31	¿El área de marketing de la institución es responsable de la productividad?				
32	¿Cree usted que hay inversión en el marketing?				
33	¿Los padres de familia, son un factor importante en el mercadeo de la institución?				
34	¿La institución que usted dirige es productiva en cuanto a su rentabilidad?				
35	¿Según su opinión los profesores son un factor importante en la productividad de la institución?				
36	¿Cuál es su apreciación acerca de los mecanismos que brinda el estado que permiten tener productividad en la institución?				
37	¿Cuál es su apreciación en cuanto a la productividad económica de la institución?				
38	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad de la institución?				
39	¿Según su perspectiva los docentes apoyan a la productividad educativa de la institución? (educación que brindan)				
40	¿Según su perspectiva los dueños se sienten identificados con la productividad?				

ANEXO 06: FOTOGRAFIAS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

“MADRE TERESA DE CALCUTA”



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

“SAMARITANO”



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

“SEÑOR DE LOS MILAGROS”

ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN



INFORME FINAL DE TESIS

ANÁLISIS DE FUENTES DE DATOS

6%	5%	0%	0%
REPOS DE REPOSITO	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJO DE ESTUDIOS

Agrupación de Fuentes

1	repositorio.upao.edu.pe	<1%
2	www.inel.gob.pe	<1%
3	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
4	www.bcp.com.pe	<1%
5	repositorio.unac.edu.pe	<1%
6	ri.biblioteca.uao.edu.ve	<1%
7	docplayer.es	<1%
8	tesis.luz.edu.ve	<1%
9	repositorio.unh.edu.pe	<1%