



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
COMERCIALES Y DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING**

TESIS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION
ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA I.EP.JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018**

**PRESENTADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

Autor:

Bravo Diaz Delsy Judith

Asesor:

Aragón Alvarado Marco Pompeyo

Línea de Investigación:

Gestión Administrativa Empresarial

Chiclayo-Perú

2019

Firma del asesor y jurado de tesis

Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado
ASESOR

Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez
PRESIDENTE

Econ. Genaro Juan Manuel Llontop Lora
SECRETARIO

Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido lograr uno de mis objetivos y por darme lo necesario para seguir adelante día a día.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por sus consejos, y por la motivación constante que me ha permitido llegar hasta este punto, a través de la perseverancia diaria.

A los docentes que me brindaron su apoyo, por haberme transmitido los conocimientos necesarios y por haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

Agradecimiento

Antes de todo agradezco a Dios y a mis padres por su apoyo insuperable día a día para lograr mis metas y hacerme conocer su infinito amor hacia mi persona y por todo el soporte para lograr de mí una profesional de éxito con muchos sueños empresariales por cumplir.

Mis cordiales agradecimientos aquellos docentes por haberme instruido en la realización de la tesis profesional y lograr culminarla satisfactoriamente.

Resumen

La presente investigación denominada propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la I.E.P. Juan Pablo II College, Chongoyape 2018, el objetivo general de la presente investigación es proponer estrategias fundamentadas en gestión administrativa en mejora de la calidad del servicio en la I.E.P Juan Pablo II College.

Para alcanzar tal fin se recurrió a la propuesta de Robbins, Coulter y DeCenzo sobre gestión administrativa y al modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre la calidad del servicio, para lo cual se utilizará como instrumento la entrevista para determinar la situación actual de gestión administrativa en la institución; además una encuesta basada a escala de likert que permitió medir el nivel de calidad de servicio.

Después de aplicado los instrumentos y la recolección de los datos, se obtuvo los resultados a través del programa SPSS versión 25, a partir de ello se logró generar estrategias fundamentadas en gestión administrativa para brindar un servicio de calidad; de esta manera lograr que los trabajadores de la empresa se identifiquen con la institución y se sientan comprometidos a brindar una excelente calidad de servicio.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, I.E.P. Juan Pablo II college.

Abstract

This research called proposal of strategies based on administrative management to improve the quality of the service in the IEP Juan Pablo II College, Chongoyape 2018, the general objective of this research is to propose strategies based on administrative management in improving the quality of service in the IEP John Paul II College.

To achieve this end, the proposal of Robbins, Coulter and DeCenzo on administrative management and the Servqual model of Parasuraman, Zeithaml and Berry on the quality of the service was used, for which the interview to determine the current management situation will be used as an instrument. administrative in the institution; in addition, a survey based on a likert scale that allowed us to measure the level of quality of service.

After applying the instruments and collecting the data, the results were obtained through the SPSS program, version 25, from which it was possible to generate strategies based on administrative management to provide a quality service; in this way, to ensure that the company's employees identify with the institution and feel committed to providing an excellent quality of service.

Keywords: administrative management, quality of service, I.E.P. Juan Pablo II college.

Índice

| | |
|--|----|
| I.Introducción..... | 12 |
| II Marco teórico | 20 |
| 2.1 Antecedentes bibliográficos | 20 |
| 2.2 Bases teórico-científicas..... | 28 |
| 1. Gestión administrativa..... | 28 |
| 1.1 Dimensiones..... | 28 |
| 1.1.1. Planeación..... | 29 |
| 1.1.2. Organización..... | 31 |
| 1.1.3 Liderar..... | 32 |
| 1.1.4. Control..... | 34 |
| 2. Calidad de servicio | 35 |
| 2.1 Dimensiones..... | 36 |
| 2.1.1Elementos tangibles..... | 36 |
| 2.1.2Fiabilidad..... | 36 |
| 2.1.3Capacidad de respuesta..... | 37 |
| 2.1.4Seguridad..... | 37 |
| 2.1.5Empatia..... | 38 |
| 2.2 Definición de términos básicos..... | 39 |
| 2.3 Hipótesis..... | 40 |
| III.Materiales y métodos..... | 41 |
| 3.1Variables y operacionalización de variables..... | 41 |
| 3.2Tipo de estudio y diseño de investigación..... | 43 |
| 3.3 Población y muestra de estudio..... | 45 |
| 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico..... | 48 |
| IV.-Resultados..... | 51 |
| V. Discusión..... | 89 |
| VI. Conclusiones..... | 93 |
| VII.Recomendaciones..... | 95 |
| VIII.Referencias bibliográficas..... | 96 |

IX. Anexos99

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 : Dimensiones de Servqual | 39 |
| Tabla N° 2: Ficha encuesta de calidad de servicio..... | 47 |
| Tabla N° 3 Ficha entrevista de gestión administrativa..... | 48 |
| Tabla N° 4: Validez y fiabilidad del cuestionario sobre calidad de servicio..... | 50 |
| Tabla N°5: Estadísticas de escala..... | 50 |
| Tabla N° 6 : Nivel de instalaciones físicas adecuadas | 51 |
| Tabla N° 7: Nivel de equipos modernos en la institución..... | 52 |
| Tabla N° 8: Nivel de profesionales capaces y pulcros..... | 53 |
| Tabla N° 9: Nivel de material empleado para una comunicación efectiva..... | 54 |
| Tabla N°10: Nivel de interés en la resolución de problemas..... | 55 |
| Tabla N° 11: Nivel del servicio en el plazo adecuado | 56 |
| Tabla N° 12: Nivel de cumplimiento de parte de la institución de los requerimientos de manera efectiva..... | 57 |
| Tabla N° 13: Nivel de interés por brindar un servicio libre de equivocaciones..... | 58 |
| Tabla N° 14: Nivel de preparación para asesorar y absolver dudas..... | 59 |
| Tabla N° 15: Nivel del tiempo de atención por parte del personal de la institución..... | 60 |
| Tabla N°16: Nivel de disposición de colaborar por parte del personal..... | 61 |
| Tabla N° 17: Nivel de atención de manera correcta y cordial..... | 62 |
| Tabla N° 18: Nivel de profesionalidad de docentes al ser los más aptos y calificados..... | 63 |
| Tabla N° 19: Nivel de cortesía y buen trato..... | 64 |
| Tabla N° 20 Nivel de credibilidad mediante respeto y confianza..... | 65 |
| Tabla N°21: Nivel de seguridad en relación a las transacciones económicas por el pago del servicio | 66 |
| Tabla N° 22: Nivel de atención personalizada mediante el trato directo..... | 67 |
| Tabla N° 23: Nivel de accesibilidad al contactarse con los docentes o personal administrativo..... | 68 |
| Tabla N° 24: Nivel de comunicación a través de información constante de las calificaciones y el comportamiento de los alumnos..... | 69 |
| Tabla N° 25: Nivel de comprensión al cliente según necesidades específicas..... | 70 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 26: Nivel de adecuación de horarios de atención..... | 71 |
| Tabla N°027: Resumen de estrategias fundamentadas en gestión administrativa..... | 88 |
| Tabla N°028: Resumen de costos generales – Estrategias fundamentadas en gestión administrativa..... | 89 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura N° 1 : Nivel de instalaciones físicas adecuadas | 51 |
| Figura N° 2: Nivel de equipos modernos en la institución..... | 52 |
| Figura N° 3: Nivel de profesionales capaces y pulcros..... | 53 |
| Figura N° 4: Nivel de material empleado para una comunicación efectiva..... | 54 |
| Figura N°5: Nivel de interés en la resolución de problemas..... | 55 |
| Figura N° 6: Nivel del servicio en el plazo adecuado | 56 |
| Figura N° 7: Nivel de cumplimiento de parte de la institución de los requerimientos de manera efectiva..... | 57 |
| Figura N° 8: Nivel de interés por brindar un servicio libre de equivocaciones..... | 58 |
| Figura N° 9: Nivel de preparación para asesorar y absolver dudas..... | 59 |
| Figura N° 10: Nivel del tiempo de atención por parte del personal de la institución..... | 60 |
| Figura N°11: Nivel de disposición de colaborar por parte del personal..... | 61 |
| Figura N° 12: Nivel de atención de manera correcta y cordial..... | 62 |
| Figura N° 13: Nivel de profesionalidad de docentes al ser los más aptos y calificados..... | 63 |
| Figura N° 14: Nivel de cortesía y buen trato..... | 64 |
| Figura N° 15 Nivel de credibilidad mediante respeto y confianza..... | 65 |
| Figura N°16: Nivel de seguridad en relación a las transacciones económicas por el pago del servicio | 66 |
| Figura N° 17: Nivel de atención personalizada mediante el trato directo..... | 67 |
| Figura N° 18: Nivel de accesibilidad al contactarse con los docentes o personal administrativo..... | 68 |
| Figura N° 19: Nivel de comunicación a través de información constante de las calificaciones y el comportamiento de los alumnos..... | 69 |
| Figura N° 20: Nivel de comprensión al cliente según necesidades específicas..... | 70 |
| Figura N° 21: Nivel de adecuación de horarios de atención..... | 71 |
| Figura N°22: Plan de actividades de gestión administrativa..... | 75 |
| Figura N°23: Organigrama de la I.E.Juan Pablo II College..... | 82 |

I.- Introducción:

El presente trabajo de investigación denominado, “Propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de la I.E.P. Juan Pablo II College, Chongoyape, 2018”, es una proposición de mejora para la institución, al llevarse a cabo se lograra brindar un servicio de calidad.

El trabajo de investigación analizo la problemática actual de la institución y debido a esto se realizó una provechosa propuesta referente a ello, aplicando estrategias fundamentadas en gestión administrativa. La investigación se fundamentó en las teorías científicas de Robbins y Parasuraman las cuales permitieron dimensionar las variables de estudio de gestión administrativa y calidad de servicio, permitiendo realizar el cuestionario y la entrevista correspondiente para analizar el nivel de las variables en la institución.

El problema científico de la presente tesis es, ¿de qué manera la propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa mejora la calidad del servicio en la I.E.P. Juan Pablo II College Chongoyape?

El objetivo general es proponer estrategias fundamentadas en gestión administrativa en mejora de la calidad del servicio en la I.E.P Juan Pablo II College., así como también los objetivos específicos son: diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en la I.E.P Juan Pablo II College, determinar la gestión administrativa actual de la I.E.P Juan Pablo II College y diseñar la propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la I.E.P Juan Pablo II College.

Asimismo la investigación que se empleó en el estudio fue de tipo descriptiva - propositiva, donde se tomaron como muestra de estudio a 149 padres de familia que forman parte de la institución y la hipótesis de la presente investigación es, la propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa si mejora la calidad del servicio en la I.E.P Juan Pablo II College.

En resumen se presenta la síntesis de los capítulos mencionados a continuación: En el Capítulo I, se hace mención a la realidad problemática a nivel internacional, sudamericano, nacional y local, la cual es la siguiente:

Ramirez, Ramirez, y Calderon (2017), en su artículo “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, *Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017,1)*. En donde en la empresa “Industrias la fortaleza ”, existían diversos problemas de gestión administrativa al realizar un diagnóstico de la situación en que se encontraba la empresa, se detectó que los

problemas existentes eran por la falta de una planificación o plan de negocios; falta de capacitación a los integrantes de la empresa desde el gerente- propietario; hasta, el último empleado sobre conducta laboral; falta de un reglamento interno; falta de asesoramiento en trabajo en equipo; sugerir cambios o despidos de personal si fuera necesario; y, falta de socialización ; entre otros. Hubo reconocimiento por parte del gerente – propietario, que venía actuando muy mal en su gestión, que por lo tanto fue necesario ser capacitado en dirigir su negocio democráticamente; que en su conjunto entre el propietario, empleados y trabajadores, siempre deben ser capacitados en equipo, especialmente relaciones laborales, con el objeto de lograr un trabajo eficaz, soluciones rápidas, servicio eficiente, mejoramiento continuo, compromiso total; a fin de evitar errores frecuentes, sobrantes y desperdicios, quejas y reclamos, hurtos y robos, repeticiones de trabajos, devoluciones, retrasos en despachos y entregas. Posteriormente demostraron trabajos ejecutados con calidad, calidad que fue demostrada en todos sus componentes, que no tenían errores, lo cual impactó en los costos de producción. Además que el deterioro de las relaciones entre los integrantes de la empresa, se debió a la falta de comunicación, al trato del gerente con sus empleados y la falta de una adecuada integración laboral e intelectual. También se pudo romper el sistema que se venía empleando entre ciertos trabajadores con el propietario, que confundían servicio con servilismo, dándoles a entender que el trabajo engrandece al hombre; pero el mismo, es entregar habilidades, conocimientos, experiencias, con el propósito de obtener su recompensa que es el pago a sus derechos conforme así lo dictamina el código de trabajo. La investigación se realizó con la participación de un equipo profesional e interdisciplinario, con conocimiento y experiencia en las áreas de administración, marketing y mecánica; con el propósito de implementar los reglamentos internos. Por ultimo los resultados obtenidos de la investigación e intervención en la empresa “Industrial la Fortaleza”; demostraron que para una buena gestión administrativa empresarial, se debe contar con una planificación, que permita conocer los objetivos que se deben cumplir; la planificación es una guía de trabajo, que permite a la gerencia y a todos sus integrantes conocer la situación en que se encuentra la empresa; con qué mercado cuenta para ubicar sus productos o servicios; cuáles son las necesidades de bienes y servicios que requiere para su producción etc. Que fue necesario recurrir a la aplicación del método Zoop, denominado “ FODA”, a fin de conocer la situación actual del negocio, como acto seguido realizar una serie de estudios de carácter administrativo, con el propósito de identificar los problemas; especialmente, los relacionados entre la gerencia, empleados y trabajadores; que se considera el

caballo de batalla que afecta el normal desenvolvimiento de las actividades de la empresa en cuanto su producción, administración, comercialización y rentabilidad. Con la participación de docentes y estudiantes universitarios, se elaboraron reglamentos de personal, financieros, de mantenimiento de equipos y maquinaria; y de ventas, con el propósito mejorar el desenvolvimiento de actividades del personal en general. Asimismo, se brindó capacitación y transferencia de tecnología; la misma que como resultado se logró un cambio general de las actitudes, obteniendo como resultado el empoderamiento de la empresa, buena relación entre la parte patronal con sus empleados y obreros, obteniendo como resultado, reducir costos en desperdicios de materiales y mayor rentabilidad, recuperando a la empresa y asegurando el desarrollo y crecimiento económico de la misma.

Lara (2017), “Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta, en la revista *ECA Sinergia* ,8(2), p.145. En la investigación muestra que existen deficiencias en la gestión administrativa y limitaciones, mediante la aplicación de estrategias se da solución a esto mediante el perfeccionamiento de los procedimientos para el mejoramiento de dicha actividad, los cuales serán de gran utilidad práctica para el Gobierno Autónomo Descentralizado. La gestión administrativa de los armadores influye en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal, lo cual se comprobó a partir de los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0,987 evidenciando una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, los resultados de la encuesta aplicada evidenciaron un nivel de desconocimiento entre un 78% y 100% del efecto de la gestión administrativa de los armadores sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. La incidencia de la gestión estratégica de los armadores en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador, evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. La influencia de la gestión operativa de los armadores en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador, evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, se demostró cuantitativamente que un 80% de los indicadores que componen la dimensión gestión operativa, son desconocidos por los armadores. La incidencia de la gestión de control de los armadores en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el Cantón Manta-Manabí-Ecuador evidencia una correlación positiva de muy fuerte a perfecta. Además, se demostró cuantitativamente que un 80% de los indicadores que componen la dimensión gestión de control, son desconocidos por los armadores.

Cardenas, Farias, y Mendez (2017), ¿existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?, en la revista REICE. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 15(1), p.19-35. Se realizó debido a que en las universidades no es fácil la convergencia de los diversos actores para adelantar los diferentes procesos académicos y/o administrativos; y, aunque el proceso de administración estratégica se caracteriza por ser un proceso de decisión racional, en la práctica la política organizacional en la universidad es débil, los diferentes grupos tienen agendas propias, y generalmente se presentan conflictos; Barthelmess (2009). Esto llevó a estudiar los componentes de la gestión educativa y su articulación con el desarrollo de innovaciones que conduzcan a la mejora institucional. La institución educativa como organización lleva a cabo actividades académicas y administrativas en un escenario global que permanentemente cambia y le plantea retos a estas dos dimensiones de su quehacer. Si bien existe una nueva concepción en cuanto a que la universidad sea una organización eficiente, esta transformación no puede alejar a los profesores ni a la institución de su propósito final: espacio en donde se cultiva el conocimiento y se lleva a cabo formación e investigación para dar soluciones a los problemas de su entorno; Ibarra (2002). La importancia que las instituciones educativas le den a la definición de mecanismos para educar, definirán las metodologías de enseñanza, entendiendo que es mucho más que cambiar libros por pantallas de computador o dispositivos electrónicos; esto significa diseñar currículos transversales y criterios para su renovación y evaluación, diseñar metodologías dirigidas a la enseñanza individualizada, nuevas didácticas de enseñanza con el propósito de mejorar el rendimiento académico, incrementar los recursos materiales para el aprendizaje y, mejorar el clima entre los estudiantes y entre institución, profesores y estudiantes ;llevado a cabo el análisis de los resultados presentados y teniendo en mente la pregunta de investigación del presente proyecto en cuanto a determinar la relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa, desde la perspectiva administradores, profesores y estudiantes en una institución de educación superior, se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre la innovación educativa y las prácticas de organización y dirección así como con las prácticas de uso de tecnología. Este trabajo plantea la importancia de definir modelos de dirección y organización así como de uso de tecnología al interior de la universidad para promover las innovaciones educativas y evaluar la calidad del desempeño en la unidad académica ,en cuanto a las prácticas de planeación y gobierno, se puede afirmar que la planeación es un proceso en el que la institución educativa debería abordar dada su incidencia en el desarrollo

de proyectos de innovación y en la formación de profesores y estudiantes para el desarrollo de tales proyectos. La visión y política institucional son factores determinantes para que los líderes académicos tengan noción de la organización como un todo y de esta manera orienten la actividad de sus unidades académicas y los proyectos en busca de la calidad educativa; Torres, Villafán y Álvarez (2008).

Por ello, los mecanismos de autoobservación y reflexión que conduzcan a la institución a la identificación de problemáticas son pasos obligados en la trayectoria de planteamientos y estrategias de mejora institucional. Las investigaciones y el desarrollo de proyectos de innovación educativa se consolidarán en la medida en que se definan políticas de formación de profesores y se implementen estas políticas en el marco operativo en los diferentes niveles de la organización. Se propone replantear la estructura, de manera que se abran espacios para una gestión más abierta y flexible, menos centralizada y sobre todo con participación de los actores académicos de la institución; Zorrilla (2013), con relación a las componentes de organización y dirección, como parte de la gestión educativa, se destaca que si las instituciones educativas quieren que la innovación sea preponderante es necesario encontrar modelos de organización que conlleven a la articulación de los diferentes actores atendiendo las necesidades del contexto y la dinámica propia de las unidades académicas ; Farías (2009). La interacción con diferentes actores del entorno tiene un carácter fundamental en la comprensión de las diferentes temáticas que enriquecen los procesos de aprendizaje; por ello, la dirección y organización de la institución educativa de nivel superior debe atender y crear, de manera urgente los espacios para que esta interacción fluya y se expongan a los estudiantes a la reflexión sobre su entorno. Por último, con relación al uso de tecnología, los resultados señalan que no es suficiente implementar su uso a nivel de los procesos de aprendizaje al servicio de profesores y estudiantes sino que su desarrollo debe tener un alcance a nivel general en la institución tanto en la gestión administrativa como en el apoyo a los procesos de aprendizaje de manera más ambiciosa. La reflexión que arroja este estudio es que para atender las demandas de la sociedad actual y tener un desempeño con estándares de calidad, las instituciones educativas están avocadas a buscar modelos de organización y elementos de dirección y planeación que la conduzca a una gestión académico-administrativa que impulse el desarrollo de proyectos de innovación a todo nivel en la organización. Si bien es difícil la articulación de tanto actores, como es el caso de las instituciones de educación superior, es necesario que el líder encuentre los

mecanismos para la convergencia alrededor de aspectos estratégicos de la institución y con la participación de todos los actores, fundamentalmente de los profesores.

Chilan, Chilan, Marcillo, y Alvares (2016), “Modelo de gestión administrativa para optimizar el desempeño de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales”, En la revista *3C Empresa*, 5 (2), p.99- 113; con el propósito de obtener medidas que permitan una buena gestión administrativa en estas entidades. En la investigación descriptiva de campo tiene como objetivo el determinar la importancia de la gestión administrativa para mejorar el desempeño de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales del cantón Jipijapa, en donde se presentan diferentes definiciones y estrategias para la resolución del problema en cuestión. Se identifican los procesos de gestión administrativa que se aplican en las pymes de la zona sur de Manabí, la eficiencia, eficacia, rendimiento del talento humano, se verifican los procesos informáticos administrativos que se emplean y se concluye con el diseño de un modelo de gestión administrativa válido para el fortalecimiento de capacidades. Los instrumentos y técnicas utilizados permitieron identificar la relación entre las variables. Este trabajo permite potenciar políticas públicas con fuerte impacto social.

Loli, et al. (2013), “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana” En la revista *IPSI de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 16(1), p.171-190. Se realizó con la finalidad de darle solución a los problemas de dichas organizaciones por lo cual se estudiaron dichas variables. Las conclusiones sobre la investigación a las que se puede arribar a partir del análisis de los datos para conocer la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio, obtenidos en una muestra de 174 participantes consumidores de productos y o servicios en entidades privadas y públicas, son las siguientes: una evaluación global a través de los 11 factores que conforman el inventario, y tomando en cuenta la muestra total, la percepción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de productos y servicios en general es favorable; vale decir, que el 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad del producto/servicio que ofrecen las diversas organizaciones privadas y públicas y el 29.9% están de acuerdo, el resto está en desacuerdo o más o menos en desacuerdo. De manera similar, tomando en cuenta la muestra total, el grado de satisfacción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima, en su mayoría dice estar satisfecho (25.3%) o más o menos satisfecho (31.6%) con la calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones privadas o públicas; vale decir, que el 43.1% de

los participantes está insatisfecho o más o menos insatisfecho. Además existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o servicio. Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones. También la correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/ servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorables respecto de la calidad del servicio que recibe, el precio que tiene el producto o servicio, el ambiente de la organización, la cortesía, la confiabilidad y la puntualidad con que atienden sus trabajadores, así como el conocimiento, las habilidades y la experiencia con que actúan los trabajadores de la organización. En cambio no existe relación de la satisfacción del cliente con la sinceridad con que actúan los trabajadores, lo que puede estar indicando que perciben como un “riesgo” creer que los trabajadores en las organizaciones sean del todo sinceros. No se encontró asociación entre la calidad del producto/servicio con ninguna de las variables sociales, demográficas y organizacionales consideradas (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia), probablemente debido a que estas variables son independientes a la percepción que pueden tener sobre la calidad del producto/servicio. Por último se realizó un análisis entre la satisfacción de los clientes respecto de la calidad del producto/servicio con las variables demográficas muestra que hay asociación moderada solo con la variable género; y no encontramos el mismo comportamiento respecto del grado de instrucción, estatus ocupacional, la edad, estado civil, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia, probablemente debido a que estas variables son también independientes a la percepción que pueden tener los clientes sobre la calidad del producto/servicio.

Alvares, Ibarra y Miranda (2013), “La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural” En *la Revista UNAM, Universidad Nacional Autónoma de México*, 9(4), p.149 -156; donde la investigación aporta datos relevantes para detectar las principales problemáticas que tiene la Universidad Autónoma Indígena de México, así como sus fortalezas.

Los entrevistados coincidieron en la importancia que tiene la gestión educativa para elevar la mejora continua de la calidad educativa y el tener una visión completa de la institución. Es importante para la UAIM fortalecer su gestión educativa bajo el esquema de un sistema del mejoramiento de la gestión de calidad, permitiéndole mejorar sus índices de desempeño y cumplir con las expectativas de los interesados internos (rectoría) y externos. Por lo tanto el papel que tiene las instituciones de educación superior para apoyar el desarrollo de un país es muy grande ya que deben enfrentar y participar en los diversos problemas sociales que afectan a la sociedad aportando investigaciones objetivas y alternativas para superarlos y muy específicamente la Universidad Autónoma Indígena de México, es por esto la importancia que tiene la gestión educativa dentro de los procesos de la institución como factor de calidad fortaleciendo las políticas existentes logrando el reconocimiento de organismos de evaluación externa de acreditación y de apoyos financieros que son ejes claves para cumplir con los objetivos que tiene trazada la institución. Con los resultados de esta investigación se logró percibir que la mayoría de los entrevistados tienen conocimiento de la gestión educativa, sin embargo un 25% de los encuestados consideran que debería de incrementarse el nivel de compromiso de la institución como eje rector para la consolidación de la universidad.

En la actualidad las instituciones educativas, se han visto reflejadas como organizaciones empresariales que ejercen diferentes funciones que están ligadas a los procesos administrativos, ya no está solo evocado a la orientación del educando sino que se debe cumplir varios aspectos de un estilo formal administrativo, que permita el crecimiento y desarrollo de la institución como empresa, esto implica obtener mejor rentabilidad, infraestructura, dar la oportunidad de trabajo y brindar un servicio de calidad, es por ello que también se vuelve clave para las instituciones tener una adecuada gestión administrativa para un servicio de calidad.

La Institución Educativa Privada Juan Pablo II College es una entidad privada perteneciente al sector educativo, en el distrito de Chongoyape se encuentra ubicada en la calle San Martín cuadra 3, está conformada por 242 alumnos y con 42 colaboradores. A 60 km de la Provincia Chiclayo, Departamento Lambayeque.

Es fundamental que la institución ejercite una adecuada y eficiente gestión administrativa para brindar una excelente calidad de servicio a los alumnos y padres de familia que la conforman, dentro de la entidad existen problemas que afectan la gestión administrativa, parte de esto son la falta de experiencia en el cargo que desempeñan de algunos de los miembros que la conforman, el

desconocimiento de las normas y funciones a cumplir en su centro laboral, también la falta de liderazgo por parte de dirección lo que ocasiona una escasa comunicación e interrelación entre docentes y padres de familia y por ende una inadecuada atención, además se tiene una débil identificación del personal con la institución esto ocasiona un inapropiado servicio a los padres de familia causando incomodidad al momento de solicitar información sobre sus hijos referente a sus calificaciones y actitudes dentro de la institución ,por la poca accesibilidad con los docentes , todos estos problemas conllevan a una deficiente gestión administrativa donde muchas veces el más perjudicado es el alumno . Para poder dar solución a esto se realiza esta investigación para brindar una propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los padres de familia con el fin de ser considerada por la institución para corregir ciertos procesos y lograr ser más competente y brindar un servicio de calidad.

Posteriormente en el Capítulo II se presenta los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, las bases teóricas científicas, la definición de la terminología empleada y por último la hipótesis realizada; en el capítulo III los materiales y métodos el cual comprende la operacionalización de variables, el tipo de estudio y diseño de la investigación, también constituye la población y muestra, métodos, instrumentos y recolección de datos y al finalizar el capítulo el procesamiento de datos y el análisis estadístico ; en el capítulo IV se describen los resultados obtenidos en la investigación. Y por último en el capítulo V se presenta la propuesta de estrategias y la discusión, conclusiones y recomendaciones que la investigación aporta respecto a las variables de estudio para contribuir en mejora de la institución.

Marco teórico

2.1 Antecedentes Bibliográficos

Barrenechea (2017), en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho*”, de la escuela profesional de Administración, de la facultad ciencias empresariales en la Universidad Cesar Vallejo; la investigación llega a la conclusión que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan - distrito de San Juan de Lurigancho - Año 2016; ya que, cuando la gestión administrativa es calificada como buena al 77,1%, la calidad de servicio es calificada con la misma escala al 62,9%. Por ello existe relación entre la planeación y la calidad, ya que, cuando la planeación es calificada como buena al 74,3%, calidad de servicio es calificada con la misma escala al 62,9%. . Existe relación entre la organización y la calidad de servicio,

porque cuando la organización es calificada como buena al 65,7%, la calidad de servicio es calificada con la misma escala al 57,1%. No existe relación entre la dirección y la calidad; debido a que cuando la dirección es calificada como buena, la calidad de servicio es calificada con la misma escala al 54,3%; cuando la dirección es muy buena, la calidad es calificada como buena al 8,6%; y cuando la dirección es regular, la calidad de servicio es calificada como buena al 11,4%. No existe relación entre el control y la calidad de servicio, ya que, cuando el control es bueno, la calidad de servicio es calificada con una escala similar al 54,3%; cuando el control es muy bueno, la calidad es calificada como buena al 5,7%; y cuando el control es regular, la calidad de servicio es calificada como buena al 17,1%.

Es de gran utilidad para este trabajo de investigación debido a que nos muestra la estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y la importancia de implantar estrategias. Además se enfatiza que al existir una adecuada y eficiente gestión administrativa en una entidad por lo tanto la calidad del servicio es buena y satisfactoria, también explica la relación existente entre las dimensiones de la gestión administrativa como son la planeación y organización es decir cuando estas son buenas, la calidad del servicio también lo es. En cuanto a la dirección y al control estas van de la mano cuando se quiere ofrecer un servicio de calidad es decir cuando la dirección y el control son muy buenas esto tiene influencia directa con el buen servicio; caso contrario si estas son solo buenas o regulares estas incidirán en el servicio ya que este será de la misma magnitud bueno o regular.

Ocampo y Valencia (2017), en su tesis “*gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Es salud-tumbes*”, de la escuela profesional de Administración, de la facultad ciencias económicas en la Universidad Nacional de Tumbes. En la investigación se concluyó que están muy relacionadas gestión administrativa y calidad del servicio. Además la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación. También la dimensión organización de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio. Luego la dimensión dirección de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa y por último la dimensión control de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa baja con la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La presente investigación resulta importante debido a que se recalca la conexión existente entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y a partir de ello desarrollar estrategias de mejora para el adecuado funcionamiento de una institución. Por lo tanto para lograr una elevada calidad de servicio se debe tomar como principal factor la eficiencia en la gestión administrativa cumpliendo con los procesos que en esta intervienen. Tomando en cuenta que las cuatro dimensiones es fundamental su análisis para un adecuado servicio, poniendo énfasis en la planeación y organización las cuales tienen mayor relación con la calidad de servicio, mas no dejando de lado, ni menos importantes, como lo son la dirección y el control , es verdad que existe un correlación más baja con la calidad pero también son parte base de la gestión administrativa , llegando a la conclusión que estos cuatro pilares al llevarse a cabo correcta y eficientemente se logra un servicio de calidad .

Corvera (2017), en su tesis “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad católica “Los ángeles de Chimbote”, Chiclayo”, de la escuela profesional de Administración, de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Señor de Sipan, se muestra que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. Existe desmotivación de los trabajadores administrativos para desempeñarse en sus labores, las funciones a desempeñar no son cumplidas en forma eficiente perjudicando de esta manera al estudiante, razón de ser de las instituciones educativas. El perfil de la mayoría no es el apropiado para el desempeño laboral encargado no existe la adecuada selección y reclutamiento de personal, tampoco la adecuada evaluación , la influencia ejercida por la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal administrativo es determinante y significativa. Es determinante puesto que influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo y significativo puesto que existe relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño docente.

Resulta relevante este proyecto de tesis en la región Lambayeque debido a que su variable de estudio gestión administrativa sirve de antecedente a la investigación de este proyecto que se pretende realizar en la I.E.P.Juan Pablo II College donde recalca que los problemas surgen en una organización por una inadecuada gestión administrativa debido a que no se realizan correctamente los cuatro pilares básicos regidos por esta variable los cuales son la planeación, organización, dirección y control. Lo que ocasiona diversos problemas como desmotivación

laboral, inadecuada selección y reclutamiento del personal y la deficiente evaluación , por ello para dar solución a estos problemas dentro de la organización se plantean estrategias basadas en el correcto funcionamiento de los procesos de gestión administrativa .

Esquivel y Huamani (2016), en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san Sebastián – Cusco*”, de la escuela profesional de Administración, de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables en la Universidad Andina del Cuzco , como conclusiones menciona en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a la buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo adecuado, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo. También los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategias, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos. A modo de otra conclusión los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal. Por ultimo manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y se tiene un control estricto de asistencia con el personal.

La presente investigación que se realizó en nuestro país (Cuzco), refleja que al existir una apropiada gestión administrativa en una institución educativa entonces el servicio que esta brinda será de calidad, de modo que una institución debe estar orientada a las buenas prácticas administrativas para el cumplimiento de objetivos y ofrecer un servicio idóneo. Nos ejemplifica la utilidad de una buena gestión administrativa en las instituciones para ofrecer y mejorar la calidad en el servicio, primero por la planificación la cual ayuda a que se trabaje entorno a la

misión y visión de la institución, también define las estrategias, políticas y presupuesto a través de lo cual se logra el cumplimiento de objetivos, segundo la organización en donde se debe lograr una ceñida estructura orgánica y una correcta distribución de las funciones del personal, de acuerdo a que tan buenas están sean, así será la calidad del servicio , si la organización es regular entonces la calidad del servicio será de la misma manera, tercero la dirección donde se aplica el liderazgo , se debe tomar en cuenta la opinión de los trabajadores y reconocer las habilidades y el buen desempeño de funciones para lograr cambios positivos y cuarto el control estricto como es de la asistencia del personal en las horas de trabajo asignadas dentro de la institución.

Roque (2016), en su tesis *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial San Martín – Chiclayo”*, de la escuela profesional de Administración, de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Señor de Sipán, se concluye, el nivel de la gestión administrativa en la Mype comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que en la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa. El nivel de calidad de servicio en la Mype comercial “San Martín” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercializar sus productos. Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento servqual de Parasuraman y Berry.

En la actualidad generar estrategias de gestión administrativa repercute de manera positiva en las empresas y resultan primordiales para la supervivencia de una compañía , debido que se logra brindar un mejor servicio pues garantiza la eficiencia en los procesos dentro de la organización y esto influye en la calidad de los servicios que se ofrecen . Con esto se obtienen clientes satisfechos y comprometidos con la empresa porque se logra satisfacer necesidades y sobrepasar expectativas, esto es lo que toda empresa busca y solo se puede lograr generando dichas estrategias.

Ortiz y Ortiz (2016), en su tesis *“Diseño de un plan estratégico organizacional para mejorar la gestión administrativa de la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo” distrito de Olmos – 2016”*, de la escuela profesional de Administración, de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Señor de Sipán, se concluyó, que mejorando la comunicación entre los colaboradores y la administración de la institución educativa no escolarizado “Manuel

Pardo” distrito de Olmos, se obtendrá un mejor desempeño de sus funciones laborales, de esta manera mejorará la rentabilidad de la empresa. Respecto a la relación que existe entre el plan estratégico y la gestión administrativa en la institución educativa no escolarizado “Manuel Pardo” distrito de Olmos, se determinó que si existe relación; es decir, que con un buen plan estratégico, mejor desempeño tendrá la gestión administrativa.

La presente investigación es de suma importancia debido a que muestra que la eficiente gestión administrativa en una institución educativa es esencial para su adecuado desarrollo y de esta manera lograr los objetivos trazados por esta , por ello se debe plantear estrategias que ayuden a lograr lo previsto . Mejorando la comunicación de manera significativa entre los colaboradores de la institución, mediante la buena administración, para influir en el correcto desempeño del personal, y así mejorar constantemente dentro de la institución para brindar un servicio de calidad.

Reyes (2015), en su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná”, en la escuela profesional de Ingeniería Comercial, de la facultad ciencias administrativas y humanísticas en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Concluye que la aplicación del manual de gestión administrativa en la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná permitió lograr un mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios. Las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitaron corroborar la factibilidad del manual de gestión administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná.

Es de utilidad la presente investigación realizada en Ecuador puesto que precisa que mediante la eficiente gestión administrativa se logra brindar un excepcional servicio y conseguir una calidad superior. Es decir que mediante la optimización de procesos administrativos esto permite que la calidad de los servicios mejore significativamente. Esto demuestra que para ofrecer un servicio de calidad se debe tomar como punto clave cada uno de los procesos administrativos y poner énfasis en la correcta verificación de estos para que se desarrollen eficazmente y así evitar errores y que estos funcionen adecuadamente de esta manera se podrá plantear estrategias de gestión administrativa para un servicio de calidad, el cual mejore constantemente.

Hildago (2015), en su tesis “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del canton Babahoyo”, de la escuela profesional de Administración de empresas y

negocios, de la facultad de dirección de empresas en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, en la presente investigación muestra las siguientes conclusiones: que los modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, normas ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo es la normativa ISO 9001 abarca temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios y el diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios. El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

La investigación es de gran interés debido a que muestra que las instituciones en diferentes países como es en el Ecuador muestran gran interés en mejorar los procesos administrativos para de esta manera lograr una adecuada atención a los usuarios mediante estrategias que permitan realizar las gestiones pertinentes para perpetuarse como entidades de calidad. Y no solo eso sino buscan nuevas maneras de generar estrategias mediante temas como las 5s, administración de procesos, gestión por objetivos, normas ISO, entre otras las cuales se adaptan a las diferentes realidades de empresas , como en este caso la empresa de estudio es un colegio privado donde se desea aplicar la mejora en los procesos administrativos los cuales son parte de la gestión administrativa planteando estrategias que mejore la satisfacción de los padres de familia respecto a los servicios de la institución .

Tirado (2014), en su tesis “*La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad-Trujillo*”, de la escuela profesional de Administración, de la facultad ciencias económicas en la Universidad Nacional de Trujillo, como conclusiones nos muestra la influencia directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del colegio farmacéutico. En el estudio se concluyó que la institución presenta fortalezas en recursos materiales y financieros más no en los recursos humanos y tecnológicos debido a la

inadecuada selección de personal, a la baja capacitación y motivación de los colaboradores y también debido al inadecuado control de desempeño y por ultimo existe un liderazgo autoritario tradicional que no permite una buena relación con los trabajadores y esto se refleja en las inadecuadas aptitudes y actitudes frente al trabajo.

En la investigación realizada por el autor se determina el vínculo estrecho entre las variables de estudio por lo cual se hace evidente que la inadecuada gestión administrativa genera diversos problemas como la inapropiada selección de personal, en donde no se cuenta con el personal idóneo para las diversas áreas , una baja capacitación lo que no permite la mejora continua de las habilidades y destrezas del personal ,la baja motivación laboral lo que trae consigo un desanimo por parte de los colaboradores al apoyar a la institución con la consecución de objetivos, y un inadecuado control de desempeño lo que no permite evaluar al personal acerca de sus capacidades y conocimientos de funciones y un liderazgo autoritario lo que repercute en la poca identificación del personal con la organización y el inadecuado desempeño de los trabajadores entre otros los que no permiten brindar calidad de servicio y esto repercute como efecto negativo en la institución.

Santillan y Villanueva (2013), en su tesis “Propuesta de sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A”, de la escuela profesional de Ingeniería comercial, de la facultad de ciencias administrativas en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en la presente investigación infieren sobre la compañía Poison S.A, que no tiene definida la visión y misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la gerencia general. Después con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional. Por lo tanto el manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales. El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área. Y el manual de políticas es de gran importancia porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes

actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diversas áreas.

El presente trabajo de investigación resulta útil e interesante y a la vez necesario porque muestra como las deficiencias de una compañía, se logran subsanar mediante una correcta gestión administrativa, elaborando los manuales requeridos por la misma debido a que son necesarios para su adecuado y eficiente funcionamiento y para la consecución de objetivos institucionales. Además esta investigación nos brinda un aporte importante en cuanto a como un sistema de gestión administrativa conlleva al mejor desenvolvimiento de una compañía en todas sus áreas, en cuanto a la estructura de la organización, definir los adecuados procedimientos en donde estos deben ser cumplidos apropiadamente para evitar problemas futuros, también la importancia de las canales de comunicación para obtener mejores relaciones laborales dentro de la empresa y como esto se refleja con la mejor disposición de los colaboradores para ayudar en la consecución de objetivos ; en este contexto incrementa la identificación con la empresa , por ultimo al contratar nuevo personal se debe contar con una adecuada selección de personal , es decir con aquellas personas que cumplan con el perfil solicitado para el puesto y posteriormente cumplan las políticas de la compañía mediante un manual donde se establezcan estas y así se pueda regir y orientar el personal a realizar sus funciones correctamente , todo esto incluye la gestión administrativa la cual cumple un papel protagónico para que una organización subsista y logre ofrecer un servicio de calidad.

2.2 Bases teórico-científicas

1.- Gestión administrativa

Definición:

Según varias proposiciones de diversos autores en la actualidad la gestión administrativa concuerda directamente con los principios y procesos que se desarrollaron durante la teoría clásica de la administración. Por tanto, se entiende que gestionar la administración de una empresa refiere a realizar de forma efectiva y eficiente el proceso de planeación, organización, liderar (dirección) y control de tal manera de que los encargados o gerente logren los objetivos de la empresa a través del trabajo conjunto con los colaboradores de la organización. Es por ello que, a fin de determinar la gestión administrativa de una empresa es necesario determinar las siguientes dimensiones. (Robbins, Coulter, y DeCenzo, 2017, p.9).

Dimensiones:

1.1.1 Planeación:

Es el proceso de gestión administrativa en la que se definen los objetivos o las metas de la organización, establecimiento de las estrategias que permitirán alcanzar esos objetivos, así como jerarquizar los planes elaborados que permitirán integrar y coordinar las actividades del personal y todos los recursos de la empresa hacia una única dirección, la consecución de la visión organizacional (Robbins et al., 2017, p.133)

A fin de medir la dimensión planeación es necesario identificar los siguientes indicadores:

a. Indicadores:

a.1 Política organizacional:

Son las proposiciones genéricas que delimitan el accionar de todas las áreas de la organización, por lo que tienden a ser restrictivas o flexibles según los lineamientos de los encargados. Se estipulan por escrito para que todos los miembros de la organización tengan conocimiento. (Ibídem), p.132

a.2 Directriz:

Es la función de establecer el conjunto de principios a fin de alcanzar los objetivos. Tanto para los gerentes como para los empleados, se refiere que cuando estos saben que es lo que pretende la organización o unidades de trabajo y que deben hacer ellos para contribuir a dicho propósito, tienen la capacidad de coordinar sus actividades, cooperar entre sí. (Ídem)

a.3 Metas:

Son los resultados o propósitos que se desean lograr. Funcionan como guía de las decisiones y representan los criterios a partir de los cuales serán medidos los resultados obtenidos por el trabajo. Se consideran elementos fundamentales de la planeación. (Ibídem), p.143

Pasos para establecer metas:

1. Revisar la misión de la organización y las tareas clave de los puestos de trabajo: la declaración de misión de la organización ofrece una guía general de lo que es importante, y las metas deberían reflejar esa misión. Asimismo, es importante definir lo que se desea que logren los trabajadores al realizar sus tareas. (Ibídem) , p.146

2. Evaluar los recursos disponibles: no establezca metas imposibles de alcanzar con los recursos disponibles. Las metas deben ser desafiantes, pero también

realistas. Después de todo, si los recursos con los que cuenta no le permiten lograr una meta por más que se esfuerce o lo intente, sería mejor no establecerla.(Ídem)

3. Determinar las metas de forma individual o con la participación de otros: las metas reflejan los resultados que se desean y deberían ser congruentes con la misión y las metas de la organización establecidas en otras áreas. Las metas necesitan ser medibles y específicas, e incluir un periodo determinado para su cumplimiento.(Ídem)

4. Asegurarse de que las metas estén bien redactadas y después comunicarlas a todos aquellos que necesiten conocerlas: escribir las metas y comunicarlas obliga a las personas a considerarlas plenamente. Las metas asentadas por escrito también se convierten en la evidencia visible de la importancia de trabajar para la consecución de algo.(Ídem)

5. Desarrollar mecanismos de retroalimentación para evaluar el progreso hacia las metas. Si las metas no se alcanzan, habrá que modificarlas según sea necesario.(Ídem)

6. Vincular recompensas con el logro de las metas: los empleados se preguntan: “¿y yo que tengo que ver en eso?”. Vincular recompensas con el logro de las metas ayudara a responder su pregunta.(Ídem)

a.4 Planes:

Son documentos de un conjunto de acciones detalladas que deben llevarse a cabo donde se especifican como lograr las metas propuestas. Se incluye la asignación de recursos, presupuestos, programas, y otras acciones necesarias para que se cumplan. Pueden ser tanto estratégicos como operativos. (Ibídem), p.143

Planes estratégicos:

Planes que se aplican a toda la organización y determinan los objetivos generales de la misma. Especifican los detalles de cómo se lograrán las metas generales. Según su marco temporal son de largo plazo, se extienden más allá de tres años. (Ibídem), p.147

Planes operativos:

Planes que abarcan únicamente aun área operativa de la organización. Según su marco temporal son de corto plazo se extiende por un año o menos. (Ídem)

a.5 Procedimiento:

Hace mención a la forma en la que se ejecutarán los planes mediante el establecimiento de un conjunto de actividades a desarrollar a través de procesos para el desarrollo de estos planes influenciado por el modelo de planeación que se utilice y por factores de contingencia como el nivel organizacional, el grado de incertidumbre del entorno y la duración de compromisos a futuro. (Ibídem), p.148

a.6 Método:

Según el plan se indica cómo debe desarrollarse una tarea en específico. Tanto de forma tradicional donde la planeación es tarea específica de los gerentes de alto nivel con el apoyo de un departamento de planeación formal es decir con un grupo de especialistas en donde se establecen y formulan los planes organizacionales de forma rigurosa, sistemática y coordinada. De otra manera u otro método de planeación consiste en buscar mayor participación de los miembros de la organización en el proceso. En donde los planes son desarrollados por los mismos integrantes de cada nivel organizacional y de cada unidad de trabajo con la consigna de satisfacer necesidades específicas. (Ibídem), p.149

a.7 Norma:

Son las limitaciones que aseguran el cumplimiento de los elementos del proceso de planeación, involucra en el ámbito externo tanto normas gubernamentales o sindicatos que restringen las opciones de los gerentes, en el ámbito interno son las reglamentadas por la empresa. (Ibídem), p.150

1.1.2 Organización:

Es el proceso de gestión administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales. Es decir es en donde se determina lo que se tiene que llevar a cabo (tareas), como debe realizarse y quien es el responsable de hacerlo, como se agruparan, quien tendrá que reportarse ante quien y quien tomara las decisiones; además se definen los equipos de trabajo. Mediante ello se realiza una estructura organizacional la cual es la disposición de los puestos de trabajo graficado en un organigrama ; donde se pone en práctica el diseño organizacional que es aquel proceso que involucra especialización laboral, departamentalización ,cadena de mando ,alcance de control, centralización, descentralización y formalización .(Robbins et al . , 2017, p.163)

De ahí que, a fin de medir la dimensión organización es necesario identificar los siguientes indicadores:

a. Indicadores:

a.1 Organización simple:

Estructura donde el diseño organizacional se realiza con poca departamentalización, amplios tramos de control, autoridad centralizada y poca formalización. Se entiende como la organización de toda la empresa mediante un diseño que simplifique la función a través de un organigrama. En tal sentido, puede ser de forma lineal, por funciones o por staff. (Ibídem), p.176

a.2 Organización Funcional o por departamentos:

Estructura donde el diseño organizacional que agrupa especialidades ocupacionales similares o relacionadas. Es llevar cabo la organización de la empresa a través de departamentos, los cuales facilitan la división de las actividades empresariales por medio de áreas con especialización. (Ibídem), p.177

a.3 Organización divisional o por tarea y operación:

Es una estructura organizacional conformada por unidades o divisiones independientes o semiautónomas. En esta estructura cada división tiene autonomía limitada. Son aquellas tareas, actividades y operaciones de cada trabajador, establecido mediante el diseño de los cargos que ocupa el talento humano en la empresa. (Ídem)

a.4 Administración de recursos humanos:

El personal es el activo máspreciado por ello se debe respetar sus ideas y diferencias, se debe lograr una relación laboral fructífera entre gerente-empleado, a cada uno de las personas que laboran en una organización se les debe tratar como socios al fomentar su participación, compromiso, habilidades y aptitudes y lograr retener a los colaboradores de calidad , además permite un adecuado reclutamiento y selección del personal , para identificar y seleccionar empleados competentes , como también orientación y capacitación para proporcionar a los empleados actualizaciones en habilidades y conocimientos , por ultimo administrar el desempeño , brindar compensaciones y beneficios y permitir el desarrollo profesional de esta manera retener a los empleados competentes y de alto desempeño. (Ibídem), p.199

1.1.3 Liderar :

Función de la gestión administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales. Al motivar, orientar y efectuar acciones involucradas en el manejo de personal. Se refiere a aquel proceso en el que los gerentes aplican técnicas de motivación para los colaboradores, apoyan en la solución de conflictos de los grupos de trabajo

de la empresa, emplean la línea de mando para delegar, persuadir e influir sobre los demás compañeros de trabajo o equipos durante la ejecución de tareas, seleccionan y aplican los canales de comunicación más eficientes y efectivos para transmitir información en toda la organización o afrontan de cualquier manera problemas relacionados con el comportamiento del personal. (Robbins et al., 2017, p.9 y 264).

De ahí que, a fin de medir la dimensión Liderar es necesario identificar los siguientes indicadores en los niveles estratégicos, tácticos y operativos de una empresa:

a. Indicadores:

a.1 Comportamiento organizacional:

Análisis de las acciones que realizan las personas en el ámbito laboral. Se debe enfocar en tres áreas principales: la primera es el comportamiento individual en donde incluye aspectos como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación, en segundo lugar se ocupa el comportamiento grupal, que abarca las normas, los roles, la creación de equipos, el liderazgo y el conflicto y por último son los aspectos organizacionales como estructura, cultura, políticas y práctica relacionadas con los recursos humanos, esto permite predecir el comportamiento e influir en él. Para mejorar la productividad del empleado y su satisfacción laboral, evitar el ausentismo, abandono del puesto de trabajo y mal comportamiento en el lugar de trabajo. (Ibídem), p.267

a.2 Motiva:

Transmite ánimo e impulso a los demás trabajadores para así no desistir en el logro de los objetivos de la empresa a través de la persistencia en cada una de sus labores. Se debe motivar en circunstancias económicas difíciles mediante formas creativas para mantener los esfuerzos de los empleados activos, dirigidos y sin interrupciones para lograr las metas; se debe manejar desafíos transculturales al aplicar factores motivadores universales, se debe motivar grupo singulares de trabajadores utilizando flexibilidad brindando entrenamiento de habilidades, programas de reconocimiento y demostraciones sinceras de aprecio. Por último se debe diseñar programas de recompensas adecuados al realizar un trabajo bien hecho mediante planes de remuneración variable en base a la medida del desempeño. (Ibídem), p.331

a.3 Liderazgo:

Es poseer la habilidad para guiar y brindar el entrenamiento necesario al personal. Además de influir en los demás para alcanzar las metas. Así como también poseer rasgos tales como:

Impulso, deseo de liderar, honestidad e integridad, confianza en sí mismos, inteligencia, conocimiento relevante para el trabajo, extroversión y proclividad al sentirse culpable. Tanto como administrar los conflictos y solucionar problemas en donde debe permanecer su autoridad o puesto, control, experto aplicando habilidades o conocimientos especiales. Un líder debe administrar correctamente el poder, desarrollar confianza, empoderar a los empleados, dirigir individuos de diversas culturas y convertirse en un líder efectivo. (Ibídem), p.363

a.4 Comunica:

Transmite con efectividad la información, como los objetivos que se necesitan alcanzar y qué es lo que se tiene que hacer para lograrlo. Además logra comunicarse eficazmente con sus colaboradores, utilizando la terminología o el lenguaje técnico adecuado. Además saber comunicar sirve para controlar el comportamiento de los empleados, por otro lado sirve para motivar al indicar con claridad a los empleados lo que deben hacer, que tan bien se está llevando a cabo su labor, y que podrían hacer para mejorar su desempeño. (Ibídem), p.395

1.1.4 Control:

Hace referencia al proceso de gestión administrativa que implica monitorear actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir las desviaciones importantes. Se supervisa, compara, evalúa y corrige todo lo que se ha planteado en los procesos de planeación, organización y liderazgo a fin de determinar si es que se han alcanzado los objetivos organizacionales y qué es lo que se debe de hacer para mejorarlos en el mediano y largo plazo. Es por ello, que se establecen estándares que posteriormente serán comparados con el rendimiento obtenido al finalizar un determinado periodo, con lo que se podrá establecer las medidas de correctivas y adoptar nuevas estrategias de ser necesario (Robbins et al., 2017, p. 423)

De ahí que, a fin de medir la dimensión control es necesario identificar si el resultado de un periodo es el esperado y qué se puede hacer para mejorarlo de ser necesario:

a. Indicadores:

a.1 Establecimiento del estándar:

Es identificar el desempeño que necesita la empresa y cómo debe lograrse. Es medir el desempeño real para corregir desviaciones. (Ibídem), p.42

a.2 Medición del desempeño:

Para medir el desempeño real, lo primero es recolectar información, a través de cuatro métodos: la observación personal que genera conocimiento de primera mano, la segunda informes

estadísticos, son fáciles de visualizar y son eficaces, tercero informes orales mediante conferencias, reuniones, o conversaciones personales o telefónicas permiten la retroalimentación y cuarto los informes escritos son muy completos, formales y fáciles de archivar y volver a consultarlos. (Ibídem), p.425

a.3 Comparación:

Es la evaluación o comparación de lo alcanzado y qué se esperaba alcanzar a través de márgenes o un límite de errores que se pueden aceptar. Se establecen parámetros de variación aceptables entre el desempeño real y el estándar. (Ibídem), p.428

a.4 Acciones correctivas:

Se debe de corregir los resultados a través de modificaciones en el desempeño para alcanzar lo planteado en la planeación. Mediante capacitaciones, acciones disciplinarias, cambios en las prácticas de compensación, etc. Se puede aplicar una acción correctiva inmediata la cual busca solucionar los problemas de una sola vez o tan pronto como se presenten para reencauzar el desempeño o una acción correctiva básica con la intención de determinar cómo y porque se presentó la desviación del desempeño antes de corregir la causa. (Ibídem), p.429

2.- Calidad de servicio

Definición:

La calidad del servicio consiste en realizar un especial esfuerzo para gestionar los procesos sociales del servicio, considerar las interacciones humanas como un elemento esencial, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivar al personal a la mejora de la calidad y a alcanzar las expectativas del cliente, sin olvidar el reconocimiento de la importancia de la percepción del cliente, de la imagen de la cultura y de las prestaciones de la organización de servicios. Está orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el cliente respecto al servicio, además es entenderla como aquella valoración que realizan los clientes al comparar sus expectativas o deseos respecto de un servicio y la percepción que tienen luego de recibir el servicio por parte de la empresa encargada ; (Cuatrecasas y González , 2017, p.46)

En un inicio el modelo Servqual contaba con 10 dimensiones para determinar la calidad de servicio, los que finalmente se sintetizaron en 5 mediante pruebas de corte estadístico que determinaron la correlación entre los factores de la calidad. En lo siguiente se desarrollan las 5 dimensiones tratadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) para medir la calidad de servicio citadas por Cuatrecasas y González (2017), Obra galardonada por la UPC.

2.1. Dimensiones:

2.1.1 Elementos tangibles

Los elementos tangibles hacen referencia a todo elemento de naturaleza física con la que una empresa ofrece su servicio. (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.48)

De ahí que los sus indicadores sean los siguientes:

a. Indicadores:

a.1 Apariencia de las instalaciones físicas:

Hace mención de cuán limpio y pulcra es la empresa en general, si el personal brinda una adecuada atención a los clientes. Además se refiere a la estructura física de la empresa, si posee un diseño adecuado tanto interno como externo. (Ídem)

a.2 Equipos:

Son todos los equipos que emplea una empresa en su servicio, si son modernos u obsoletos, si tienen buena apariencia y si son los necesarios para la atención a los clientes. (Ídem)

a.3 Personal:

El equipo humano que trabaja en la empresa, contar con profesionales capaces, con habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse en el puesto. (Ídem)

a.4 Materiales de comunicación:

Son las herramientas y el material que emplea una empresa para transmitir información al cliente. (Ídem)

2.1.2 Fiabilidad:

La dimensión fiabilidad de calidad de servicio de una empresa parte de la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, si se resuelven los problemas con facilidad, si se evidencia la eficacia y la eficiencia desde el principio hasta el fin del servicio, (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.48)

De ahí que los sus indicadores sean los siguientes:

a. Indicadores:

a.1 Resolución de problemas:

Facilidad para resolver posibles problemas durante el servicio. (Ídem)

a.2 Protocolos de los servicios:

Refiere los patrones de conducta seguidos por el personal a cargo. (Ídem)

a.3 Efectividad:

Es cumplir con todos los requerimientos de los clientes y lograr su satisfacción. (Ídem)

a.4 Eficiencia:

Son los cuidados de los trabajadores por no cometer ningún error en el servicio. (Ídem)

2.1.3 Capacidad de respuesta:

Se refiere a la disposición o voluntad de ayudar y atender a los clientes, proveerlos de un servicio rápido. Por lo que para determinar esta dimensión es necesario medir los tiempos empleados por los trabajadores para brindar un servicio, la información brindada y la atención en general para finalmente concluir si la empresa cuenta con la capacidad de respuesta ideal para los clientes, (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.48)

Es por ello que sus indicadores sean los siguientes:

a. Indicadores:

a.1 Información:

Se refiere si los trabajadores transmiten adecuadamente la información pertinente a los clientes. (Ídem)

a.2 Tiempo de atención:

Se entiende como la rapidez en la atención del servicio y si esta resulta satisfactoria para los clientes. (Ídem)

a.3 Colaboración:

Refiere a la disposición de los trabajadores para brindar el servicio. (Ídem)

a.4 Atención:

Si los trabajadores colocan en primer lugar a los clientes y los atienden de la manera más adecuada y correcta posible. (Ídem)

2.1.4 Seguridad:

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Además es aquella dimensión de calidad de servicio que refiere a la nulidad o inexistencia de peligros, riesgos o dudas en los servicios, puesto que estos factores les permiten a los clientes tener la confianza en el servicio y mantener segura su integridad emocional, corporal y económica. (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.48)

Es por ello que los sus indicadores son los siguientes:

a. Indicadores:

a.1 Profesionalidad:

Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio, además de seriedad, honradez y eficacia. (Ídem)

a.2 Cortesía:

Atención, respeto, amabilidad, consideración y buena educación de los trabajadores hacia los clientes. Al establecer una buena relación con los mismos. (Ídem)

a.3 Credibilidad:

Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee, es satisfacer las expectativas de sus clientes, hacer bien su trabajo, brinda tranquilidad, e inspira confianza el servicio. (Ídem)

a.4 Seguridad:

Es la ausencia de riesgos acerca del servicio prestado y a la confianza que se debe brindar. (Ídem)

2.1.5 Empatía:

Es la última dimensión de la calidad de servicio es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, además es la capacidad de los trabajadores para ponerse en el lugar de los clientes y comprenderlos, saber qué es lo que necesitan y como se va a ofrecer; (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.48)

Es por ello que, sus indicadores son los siguientes

a. Indicadores:

a.1 Atención personalizada:

Refiere a la adaptación de la forma de atención para cada tipo de cliente. (Fernández y Bajac, 2012, p.355)

a.2 Accesibilidad:

Accesible y fácil de contactar para resolver dudas o sea necesario solicitar algún tipo de información. (Ídem)

a.3 Comunicación:

Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escuchar sus peticiones. (Ídem)

a.4 Comprensión del cliente:

Hacer el esfuerzo de conocer al cliente y sus necesidades. (Ídem)

a.5 Horarios:

Si lo horarios de atención que tiene la entidad se ajusta a la disponibilidad de los clientes y resultan adecuados para ellos. (Ídem)

Para la evaluar la calidad de los servicios se utiliza el instrumento servqual mediante un cuestionario de medición de nivel de expectativas. (Fernández y Bajac, 2012, p.383)

Tabla N°1

| Dimensiones de Servqual | |
|---|-------------------------------------|
| Elementos Tangibles | Elementos Tangibles |
| Fiabilidad | Fiabilidad o confiabilidad |
| Capacidad de respuesta | Capacidad de respuesta o Diligencia |
| Profesionalidad o competencia | |
| Cortesía | Seguridad o Garantía |
| Credibilidad | |
| Seguridad | |
| Accesibilidad | |
| Comunicación | Empatía |
| Comprensión del usuario o entendimiento | |

Fuente: Dimensiones de calidad de servicio tratadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), para medir la calidad de servicio citadas por “Fernández y Bajac, (2012), p.354”

2.2 Definición de términos básicos

1. Estructura organizacional: “Según Robbins y Coulter ,(2014), p.332”; disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización.

2. Estrategias: “Según Robbins y Coulter,(2014), p.240”; planes que determinan como lograra la organización su propósito comercial, como competirá con éxito y como atraerá y satisfará a sus clientes para cumplir sus objetivos.

3. Liderazgo: “Según Koontz y Wehrich,(2013), p. 302”; es el arte o proceso de influir en las personas de modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta hacia el logro de las metas del grupo.

4. Motivación: “Según Maslow,(2014), p.25”; es el proceso por medio del cual se logra la satisfacción personal y se impulsa su conducta hacia el logro de objetivos de acuerdo con los estándares deseados.

5. Control: “Robbins et al .,(2017), p.423”; función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y para corregir las desviaciones importantes.

6. Credibilidad: “Según Lovelock y Jochen,(2015),p.354”; veracidad y honestidad del proveedor.

7. Confiabilidad: “Según Valls,et al .,(2017), p.133”; es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente.

8. Eficacia: “Robbins et al . S. ,(2017), p.8”; hacer las cosas correctas o completar y terminar las actividades que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas.

9. Efectividad: “Según Lovelock y Reynoso, (2018), p.270”; es el grado en que un individuo logra el resultado que espera de su posición.

10. Comunicación: “Según Robbins et al . ,(2017), p.395”; transferencia de comprensión y significado de una persona a otra.

11. Meta: “Robbins et al.,(2017), p.143”; son los resultados deseados, guían las decisiones y forman los criterios a partir de los cuales se medirán los resultados.

12. Elementos tangibles: “Según Cuatrecasas y Gonzáles,(2017), p.48”; aspectos físicos del servicio, apariencia, equipos y materiales.

13. Comprensión del cliente: “Según Lovelock y Reynoso,(2018), p.421”; es hacer un esfuerzo por conocer a los clientes y sus necesidades.

14. Servqual: “Según Cuatrecasas y Gonzáles, (2017),p.46”;es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos.

2.3 Hipótesis:

2.3.1 Formulación de la hipótesis:

Hipótesis científica.

La propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa SI mejora la calidad de servicio en la I.E.P Juan Pablo II College.

III. Materiales y métodos

3.1 Variables - Operacionalización

| Variable | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Instrumentos | Ítems |
|---|---|--------------|------------------------------------|--------------------|--------------|-------|
| Independiente Gestión administrativa | Con base a las proposiciones de Robbins, Coulter y DeCenzo (2017), se infiere que en la actualidad la gestión administrativa se refiere a realizar de forma efectiva y eficiente el proceso de planeación, organización, dirección (liderar) y control. | Planeación | Política organizacional | Nominal | Entrevista | 1 |
| | | | Directriz | | | 2 |
| | | | Metas | | | 3 |
| | | | Planes | | | 4 |
| | | | Procedimientos | | | 5 |
| | | | Método | | | 6 |
| | | | Norma | | | 7 |
| | | Organización | Organización global | | | 8 |
| | | | Organización funcional | | | 9 |
| | | | Organización divisional | | | 10 |
| | | | Administración de recursos humanos | | | 11 |
| | | Liderar | Comportamiento organizacional | | | 12 |
| | | | Motiva | | | 13 |
| | | | Liderazgo | | | 14 |
| | | | Comunica | | | 15 |

| | | | | | | |
|--|---|------------------------|------------------------------|---------|--------------|----|
| | | Control | Establecimiento del estándar | | | 16 |
| | | | Medición del desempeño | | | 17 |
| | | | Comparación | | | 18 |
| | | | Acciones correctivas | | | 19 |
| Dependiente Calidad de servicio | De acuerdo a (Cuatrecasas, Gonzáles 2017, pag.48), es aquella valoración que realizan los clientes al comparar sus expectativas o deseos respecto de un servicio y la percepción que tienen luego de recibir el servicio por parte de la empresa encargada. | Elementos tangibles | Apariencia de instalaciones | Ordinal | Cuestionario | 1 |
| | | | Equipos | | | 2 |
| | | | Personal | | | 3 |
| | | | Materiales de comunicación | | | 4 |
| | | Fiabilidad | Resolución de problemas | | | 5 |
| | | | Protocolo del servicio | | | 6 |
| | | | Efectividad | | | 7 |
| | | | Eficiencia | | | 8 |
| | | Capacidad de respuesta | Información | | | 9 |
| | | | Tiempo de atención | | | 10 |
| | | | Colaboración | | | 11 |
| | | | Atención | | | 12 |
| | | Seguridad | Profesionalidad | | | 13 |
| | | | Cortesía | | | 14 |
| | | | Credibilidad | | | 15 |
| | | | Seguridad | | | 16 |

| | | | | | | | |
|--|--|---------|-------------------------|--|--|----|----|
| | | Empatía | Atención personalizada | | | 17 | |
| | | | Accesibilidad | | | | 18 |
| | | | Comunicación | | | | 19 |
| | | | Comprensión del cliente | | | | 20 |
| | | | Horarios | | | | 21 |

3.2 Tipo de estudio, diseño de investigación o de contrastación de hipótesis

3.2.1 Tipo de estudio descriptiva y propositiva – cuantitativa

“Hernandez, Fernandez, y Baptista ,(2014), p.92”, Investigación descriptiva, se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos).

De acuerdo a las afirmaciones, se ha logrado identificar que la presente investigación es de tipo descriptivo porque está orientada hacia el problema de la investigación, describe sus elementos que se investigarán a profundidad.

La investigación propositiva según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente; tiene como finalidad diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos. Es un mecanismo de conocimiento de las potencialidades por la

necesidad de solucionar problemas pertinentes. La presente investigación es propositiva, porque dio las alternativas de solución en este caso estrategias fundamentadas en gestión administrativa que permitirá solucionar problemas en la institución es decir mejorar la calidad de servicio.

La presente investigación es propositiva porque se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de la institución, una vez que se tome la información descrita, se realizará una propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas. Al identificar los problemas, investigarlos, profundizarlos y dar una solución dentro de un contexto específico.

“Hernandez, Fernandez, y Baptista ,(2014), p.4”, el enfoque cuantitativo (representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.

En esta investigación se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Además cuantitativa la cual permite probar la hipótesis en base a la medición numérica aplicando el cuestionario con la finalidad de probar las teorías aplicadas en la presente investigación para luego generar estrategias fundamentadas en gestión administrativa y de esta manera mejorar la calidad de servicio de la institución.

3.2.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Se utilizó el diseño propositivo siendo su esquema el siguiente:

M → O → P

Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación

P= Propuesta

3.3 Población y muestra en estudio

Población

“Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014), p.174”, en su libro Metodología de la investigación 6° edición, describen población o universo, como conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, y es importante establecerlos de manera muy específica.

Población: todos los padres de familia de la I.EP Juan Pablo II College –Chongoyape.

La presente investigación contará con una población, es decir, la variable dependiente Calidad de Servicio, será la población de estudio la cual consta de 242 padres de familia; de la I.EP Juan Pablo II College - Chongoyape.

Muestra

“Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014), p.175”, en su libro Metodología de la investigación 6° edición, mencionan se debe definir cuál será la unidad de muestreo/análisis. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Muestra: La muestra de la variable dependiente (Calidad de servicio) se someterá a la fórmula por considerarse representativa a criterio del investigador. De acuerdo al análisis, la investigación contará con 1 muestra que es consecuencia de la población anteriormente expresadas.

Para hallar la muestra se operacionaliza de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N-1) + (z^2 * p * q)}$$

$$E^2 (N-1) + (z^2 * p * q)$$

$$n=232.4168/1.5629$$

$$n=148.708682577260$$

$$n=149$$

Donde:

N = Tamaño de la población (242)

n = Es la muestra.

z = Nivel de confianza (1.96).

p= Variabilidad positiva (0.5 o 50%).

q=variabilidad negativa (0.5 o 50%).

E = Margen de error (0.05).

Se utiliza la muestra probabilística: Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas; quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se ha dicho incluso que el principal objetivo del diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2014, p.177).

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

“Maya, (2014), p.12”, menciona acerca de método científico que algunos autores lo precisan como un “procedimiento para tratar un conjunto de problemas”, “Bunge, (1991), p.137”. Otros lo han definido como un “procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos”, “Sosa-Martínez, (1990), p.45”. Es que mediante el método científico podemos obtener información confiable, imparcial y relevante.

Método deductivo: es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares. En la investigación científica, este método tiene una doble función, encubrir consecuencias desconocidos de principios conocidos “Cano, (1975), p.42”, el método deductivo se contrapone a la inducción. Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. (Ibídem), p.14

La presente investigación es deductiva debido a que mediante un cuestionario respecto a la variable dependiente calidad de servicio se analizara los datos de la institución y de esta forma se detallara la situación de la compañía para que luego dicha información sea procesada y llegar a un conjunto de conclusiones que permitan el desarrollo de la investigación.

Técnicas

Se van a realizar dos técnicas de investigación entrevista y encuesta.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013), en su libro Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis 3º edición, describe que las técnicas de investigación son en realidad métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica. Pueden definirse también como un conjunto de normas que regulan el proceso de investigación, en cada etapa, desde el principio hasta el fin; desde el descubrimiento del problema hasta la verificación e incorporación de las hipótesis, dentro de las teorías vigentes.

Grasso (2016), manifiesta que la encuesta es un método de investigación importante, es decir, la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener información de un número considerable de personas. Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas.

Tabla N° 2

Ficha: Encuesta

| | |
|------------------------|---|
| Autor: | Delsy Judith Bravo Díaz |
| Año de edición : | 2018 |
| Ámbito de Aplicación : | Padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College |
| Variable de estudio : | Calidad de servicio |
| Muestra : | 149 personas |

Datos de Encuesta de calidad de servicio (2018), Elaboración propia.

“Murillo, et.al, (2009), pag.6”; la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. Corbetta (2007), opina que es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador pero tendrá un esquema flexible no estándar.

Tabla N°3

Ficha: Entrevista

| | |
|-----------------------------|--|
| Autor: | Delsy Judith Bravo Diaz |
| Año de edición : | 2018 |
| Ámbito de Aplicación : | Director de la I.E.P.Juan Pablo II College |
| Variable de estudio : | Gestión Administrativa |
| Cantidad de entrevistados : | 1 persona |

Datos de entrevista de gestión administrativa (2018), Elaboración propia.

La presente investigación utilizo las técnicas de recolección de datos la entrevista al gerente de la institución respecto a la variable independiente (gestión administrativa) y cuestionario que consta de 21 preguntas de la variable dependiente (calidad de servicio).

Instrumentos

La presente investigación utilizo como instrumentos de recolección de datos al cuestionario basado a escala de Likert y utilizará además la entrevista.

“Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P, (2014), p.217”; en su libro Metodología de la investigación. 6° edición; menciona, que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

En la presente investigación se utilizó preguntas cerradas para el cuestionario respecto a la variable dependiente, calidad de servicio la cual permitirá recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. (Ídem)

3.5 Procesamiento de datos y análisis estadístico.

“Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014), p.198”; consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/ análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). Recolectar los datos

implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Exploración: consistió en determinar un escenario real que reuniera las características a fines con el tema a investigar, se visitó el establecimiento que fue la I.E.P. Juan Pablo II College” con el propósito de coordinar la realización de la presente investigación.

Integración: Se realizó una evaluación diagnóstica a la institución. El desarrollo de la investigación se realizó de la siguiente manera: se aplicó una encuesta para los padres de familia de la institución y una entrevista al gerente de la institución privada.

Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se utilizó escalamiento de likert que es método desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. (Ibídem), p.238

Para el análisis se aplicó la escala de Likert, escala que estuvo centrada en los sujetos de estudio, en la cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem tuvo respuestas en forma graduada de mayor a menor, donde se determinó como menor valor al desacuerdo y como máximo valor al totalmente de acuerdo. La escala de Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio con un enfoque racional deductivo.

Además se utilizó el programa computacional SPSS versión 25 para el análisis cuantitativo. En lo cual se debe realizar el siguiente procedimiento para el análisis adecuado de datos; fases:

1. Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos (SPSS)
2. Ejecutar el programa
3. Explorar los datos: analizarlos y visualizarlos por variable del estudio
4. Se evalúa la confiabilidad y validez del o de los instrumentos escogidos
5. Se lleva a cabo análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio
6. Se realizan análisis estadísticos inferenciales respecto a las hipótesis planteadas
7. Se efectúan análisis adicionales
8. Se preparan los resultados para presentarlos. (Ibídem), p.271

En la investigación se midió la gestión administrativa mediante una entrevista y la calidad de servicio mediante un cuestionario en la I.E.P Juan Pablo II College-Chongoyape

Tabla N°4

Validez y fiabilidad del cuestionario sobre calidad de servicio

| Prueba de confiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Estadísticas de fiabilidad | |
| Alfa de Cronbach | N°de elementos |
| ,909 | 21 |

Fuente : IBM SPSS Statistics 25

Datos de prueba de Fiabilidad (2018), Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°4 el coeficiente alfa de Cronbach calculado para los datos obtenidos con los 21 ítems del cuestionario de preguntas que se aplicó en una prueba piloto a 149 padres de familia de la I.E.P Juan Pablo II College es de 0.909; lo cual permite concluir que los datos obtenidos por el cuestionario sobre calidad de servicio en efecto permiten definir la variable y que por tanto el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación es muy bueno de acuerdo a los niveles de confiabilidad en el coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla N°5

Estadísticas de escala

| Estadísticas de Escala | | | |
|------------------------|----------------|---------------|-----------------|
| Media | Varianza | Desviación | N° de elementos |
| 59,63 | 135,482 | 11,640 | 21 |

Fuente: IBM SPSS Statistics 25; datos de estadística de escala (2018), Elaboración propia.

IV.-Resultados

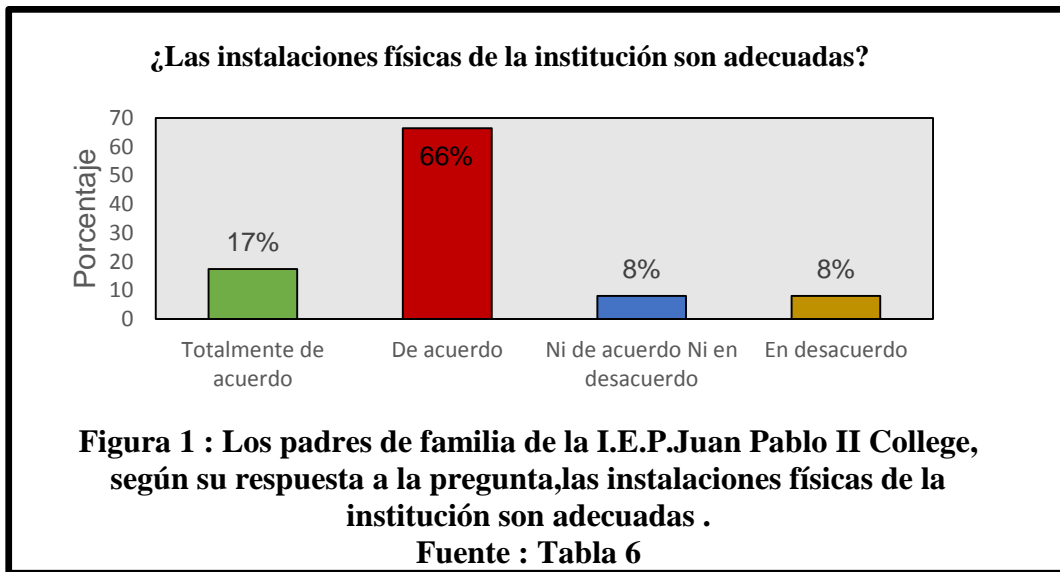
Tabla N°6

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta: ¿las instalaciones físicas de la Institución son adecuadas?

Nivel de instalaciones físicas adecuadas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 26 | 17,4 |
| De acuerdo | 99 | 66,4 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 12 | 8,1 |
| En desacuerdo | 12 | 8,1 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 1, se observa que el mayor porcentaje 66% es de acuerdo con lo cual se entiende que los padres de familia consideran que las instalaciones de la institución son modernas y adecuadas, en tanto que en menor porcentaje de 8% están en desacuerdo.

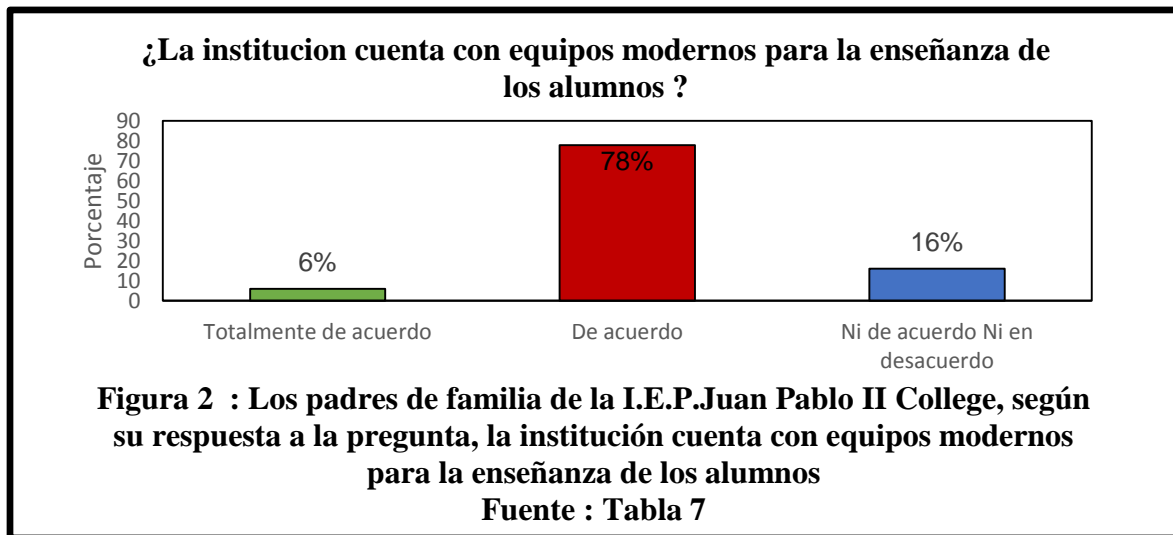
Tabla N° 7

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución cuenta con equipos modernos para la enseñanza de los alumnos.

Nivel de equipos modernos en la institución

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 6,0 |
| De acuerdo | 116 | 77,9 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 24 | 16,1 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

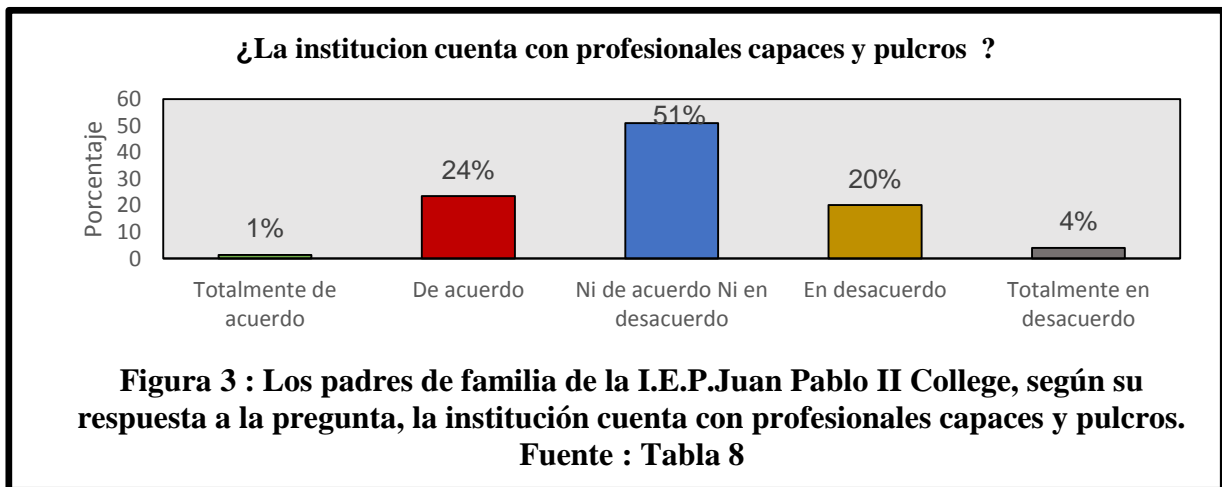
En la Figura 2, se observa que el mayor porcentaje 78% es de acuerdo respecto a que la institución cuenta con equipos modernos, en tanto que en menor porcentaje de 6% es en desacuerdo.

Tabla N° 8

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución cuenta con profesionales capaces y pulcros.

| Nivel de profesionales capaces y pulcros | | |
|---|------------|--------------|
| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3 |
| De acuerdo | 35 | 23,5 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 76 | 51,0 |
| En desacuerdo | 30 | 20,1 |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 4,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 3, se observa que el mayor porcentaje 51%, lo cual representa ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que la institución cuenta con profesionales capaces y pulcros, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente de acuerdo.

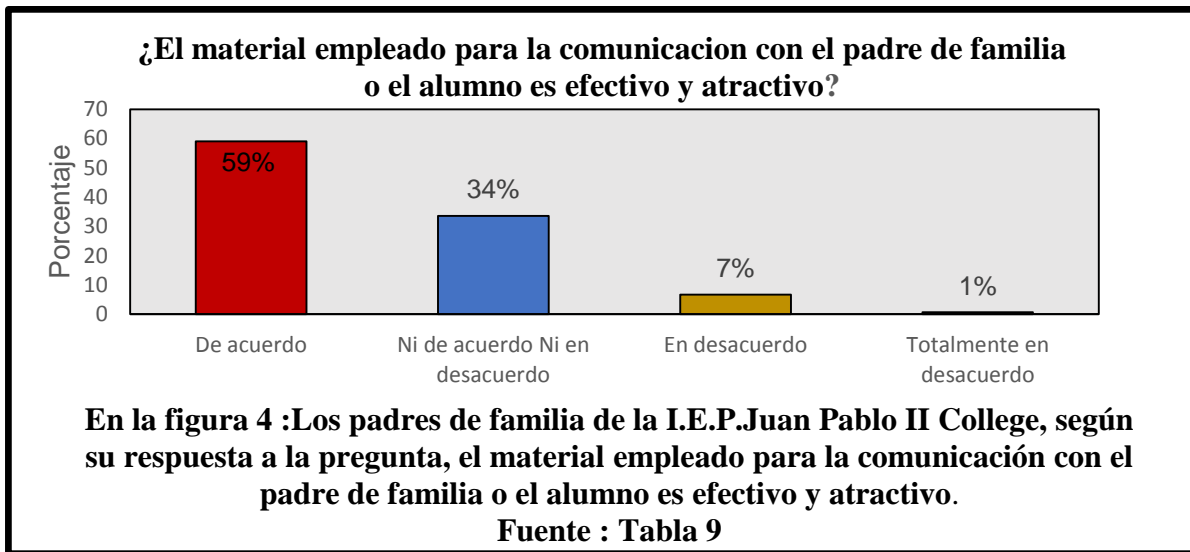
Tabla N° 9

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, el material empleado para la comunicación con el padre de familia o el alumno es efectivo y atractivo.

Nivel de material empleado para una comunicación efectiva

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| De acuerdo | 88 | 59,1 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 50 | 33,6 |
| En desacuerdo | 10 | 6,7 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0,9 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 4, se observa que el mayor porcentaje 59%, lo cual representa estar de acuerdo respecto al material empleado para una comunicación efectiva, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente en desacuerdo.

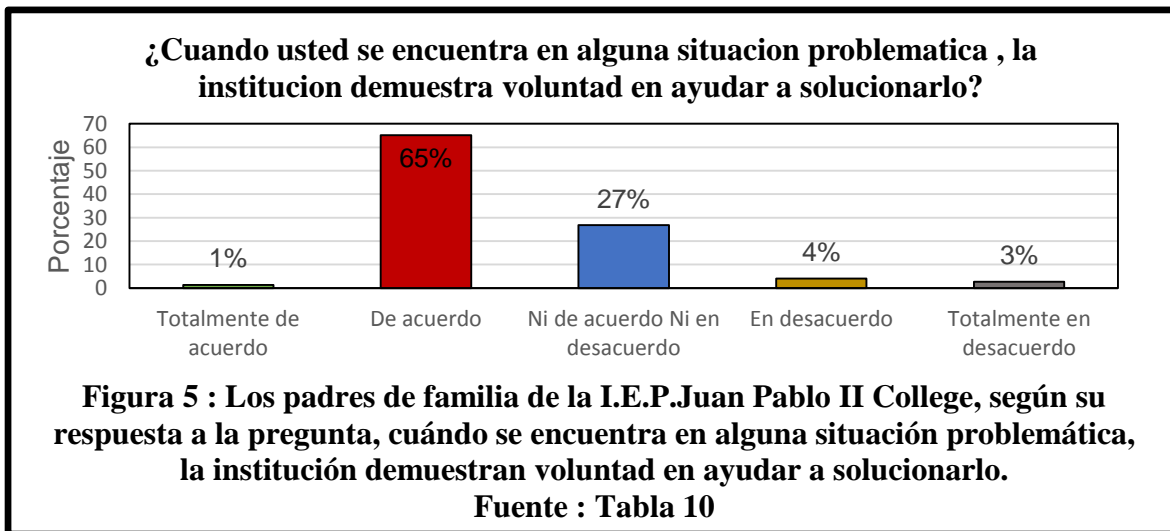
Tabla N°10

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, cuándo se encuentra en alguna situación problemática, la institución demuestran voluntad en ayudar a solucionarlo.

Nivel de interés en la resolución de problemas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3 |
| De acuerdo | 97 | 65,1 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 40 | 26,8 |
| En desacuerdo | 6 | 4,0 |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 2,7 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 5, se observa que el mayor porcentaje 65%, lo cual representa estar de acuerdo respecto al interés en la resolución de problemas por parte de la institución, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente de acuerdo.

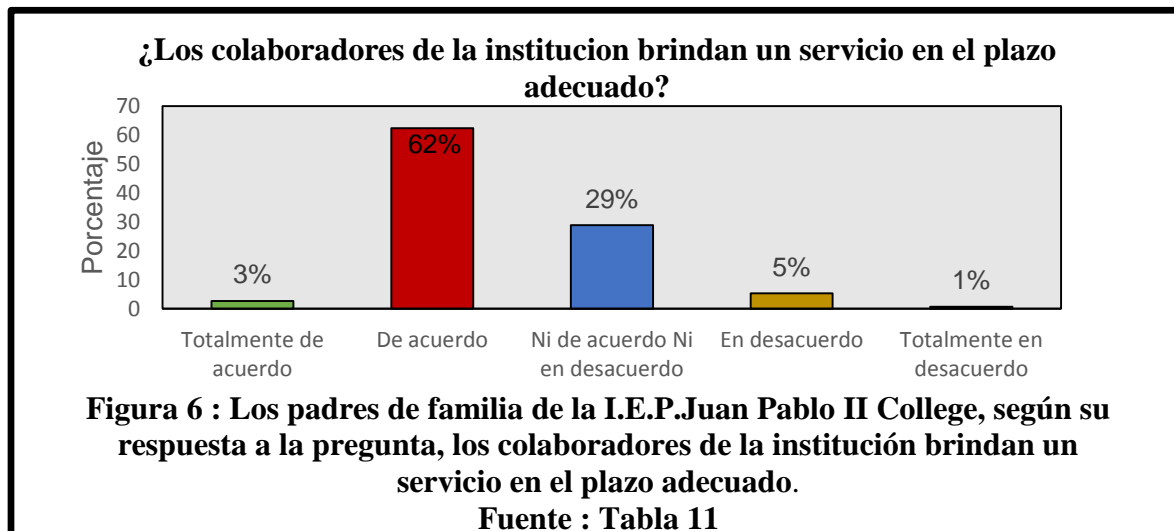
Tabla N° 11

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, los colaboradores de la institución brindan un servicio en el plazo adecuado.

Nivel del servicio en el plazo adecuado

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 2,7 |
| De acuerdo | 93 | 62,4 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 43 | 28,9 |
| En desacuerdo | 8 | 5,4 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0,7 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 6, se observa que el mayor porcentaje 62%, lo cual representa estar de acuerdo respecto al servicio brindado en el plazo adecuado por la institución, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente en desacuerdo.

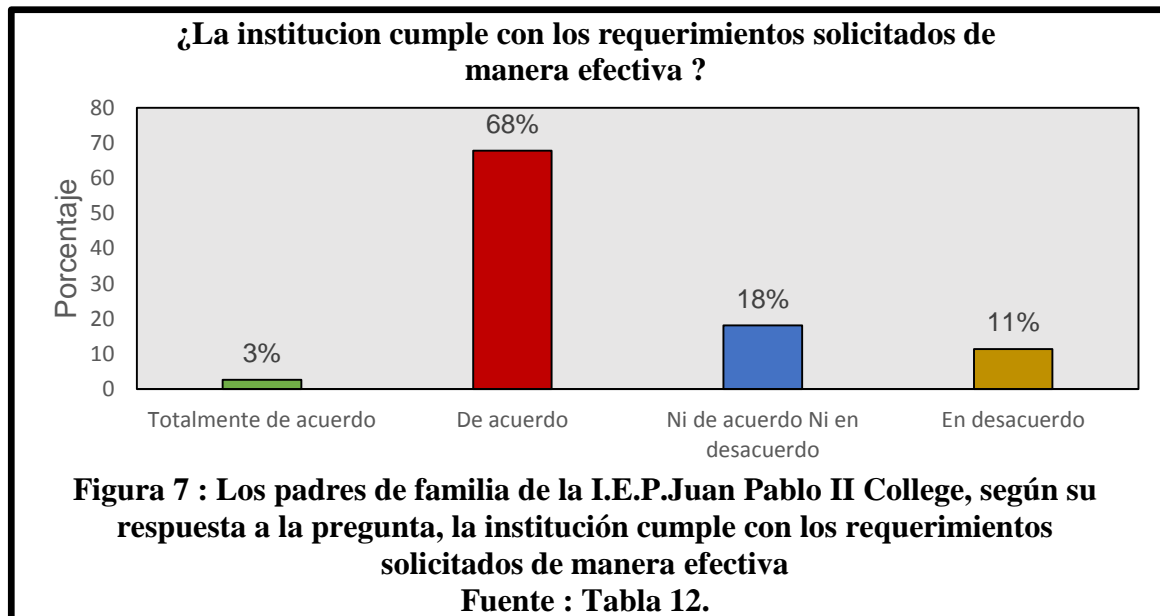
Tabla N° 12

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución cumple con los requerimientos solicitados de manera efectiva.

Nivel de cumplimiento de parte de la institución de los requerimientos de manera efectiva

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 2,7 |
| De acuerdo | 101 | 67,8 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 27 | 18,1 |
| En desacuerdo | 17 | 11,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 7, se observa que el mayor porcentaje 68%, lo cual representa estar de acuerdo respecto al cumplimiento de parte de la institución de los requerimientos de manera efectiva, en tanto que en menor porcentaje de 3% es totalmente en desacuerdo.

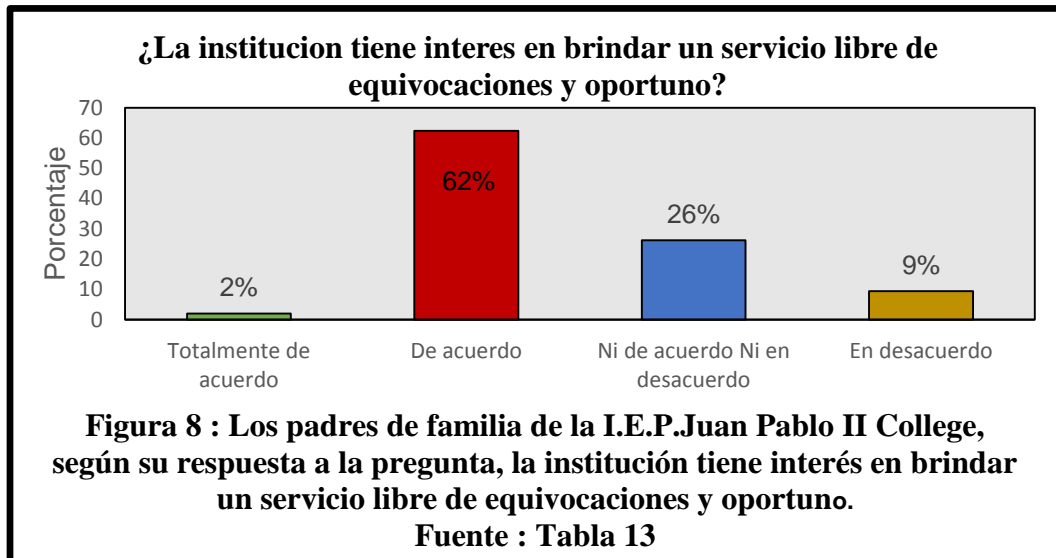
Tabla N° 13

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución tiene interés en brindar un servicio libre de equivocaciones y oportuno.

Nivel de interés por brindar un servicio libre de equivocaciones

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 2,0 |
| De acuerdo | 93 | 62,4 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 39 | 26,2 |
| En desacuerdo | 14 | 9,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

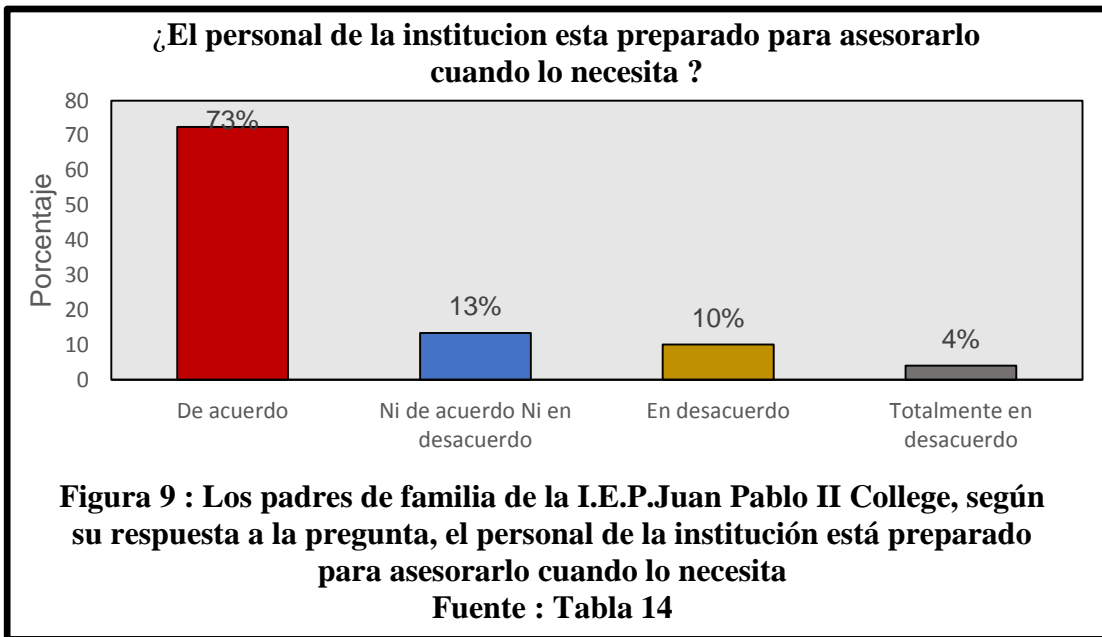
En la Figura 8, se observa que el mayor porcentaje 62%, lo cual representa estar en de acuerdo respecto al interés por brindar un servicio libre de equivocaciones, en tanto que en menor porcentaje de 2% es totalmente de acuerdo.

Tabla N° 14

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, El personal de la institución está preparado para asesorarlo cuando lo necesita.

| Nivel de preparación para asesorar y absolver dudas | | |
|--|------------|--------------|
| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
| De acuerdo | 108 | 72,5 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 20 | 13,4 |
| En desacuerdo | 15 | 10,1 |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 4,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 9, se observa que el mayor porcentaje 73%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la preparación para asesorar y absolver dudas, en tanto que en menor porcentaje de 4% es totalmente en desacuerdo.

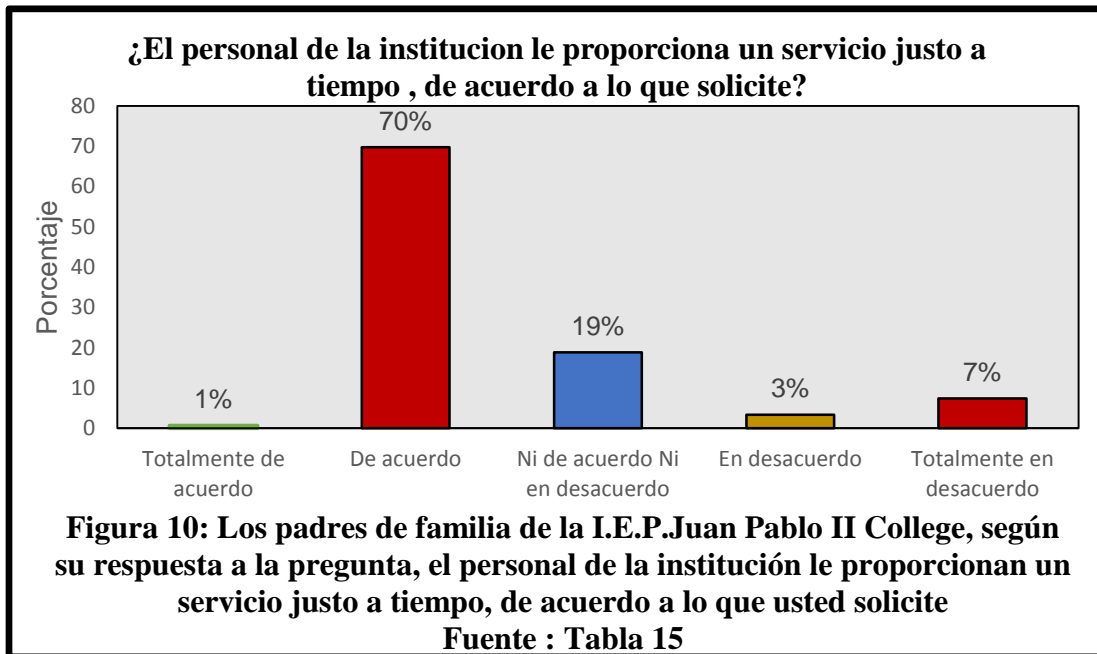
Tabla N° 15

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, El personal de la institución le proporcionan un servicio justo a tiempo, de acuerdo a lo que solicite.

Nivel del tiempo de atención por parte del personal de la institución

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 0,7 |
| De acuerdo | 104 | 69,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 18,8 |
| En desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

Figura 10, se observa que el mayor porcentaje 70%, lo cual representa estar de acuerdo respecto al tiempo de atención por parte del personal de la institución, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente de acuerdo.

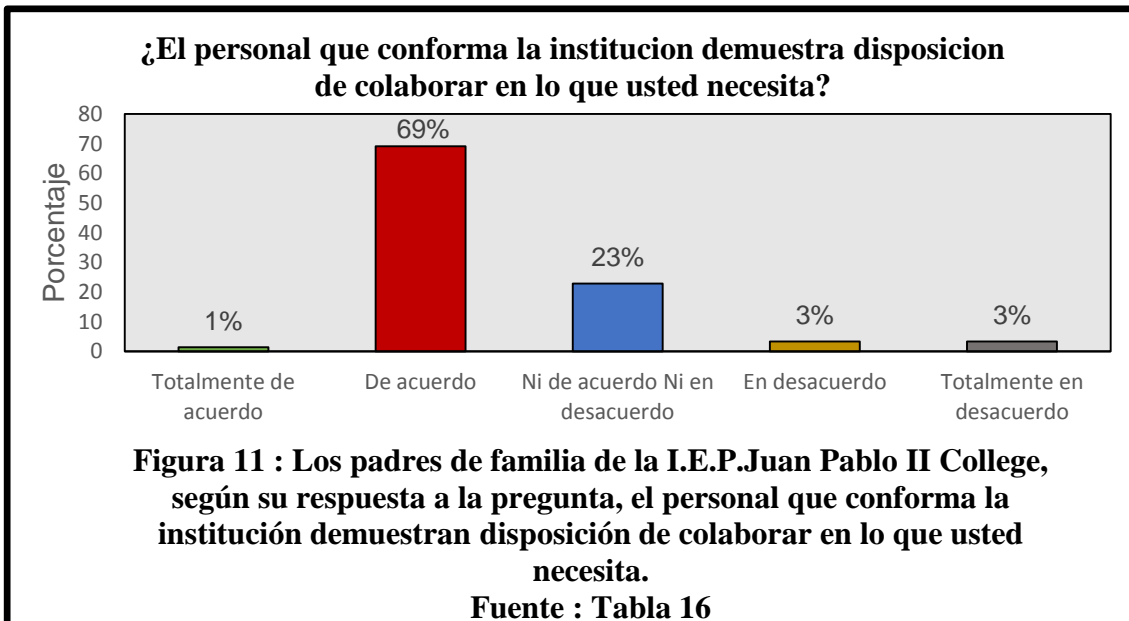
Tabla N°16

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, El personal que conforma la institución demuestran disposición de colaborar en lo que usted necesita.

Nivel de disposición de colaborar por parte del personal

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3 |
| De acuerdo | 103 | 69,1 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 34 | 22,8 |
| En desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 11, se observa que el mayor porcentaje 69%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la disposición de colaborar por parte del personal, en tanto que en menor porcentaje de 1% es totalmente de acuerdo.

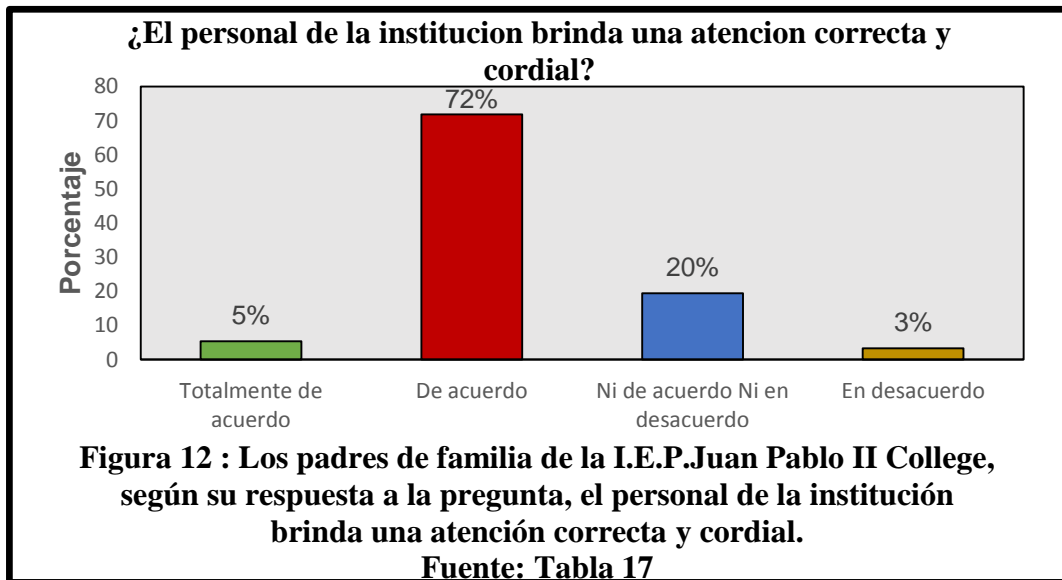
Tabla N° 17

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, El personal de la institución brinda una atención correcta y cordial.

Nivel de atención de manera correcta y cordial

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 5,4 |
| De acuerdo | 107 | 71,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 29 | 19,5 |
| En desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 12, se observa que el mayor porcentaje 72%, lo cual representa estar De acuerdo respecto a una atención de manera correcta y cordial, en tanto que en menor porcentaje de 3% en desacuerdo.

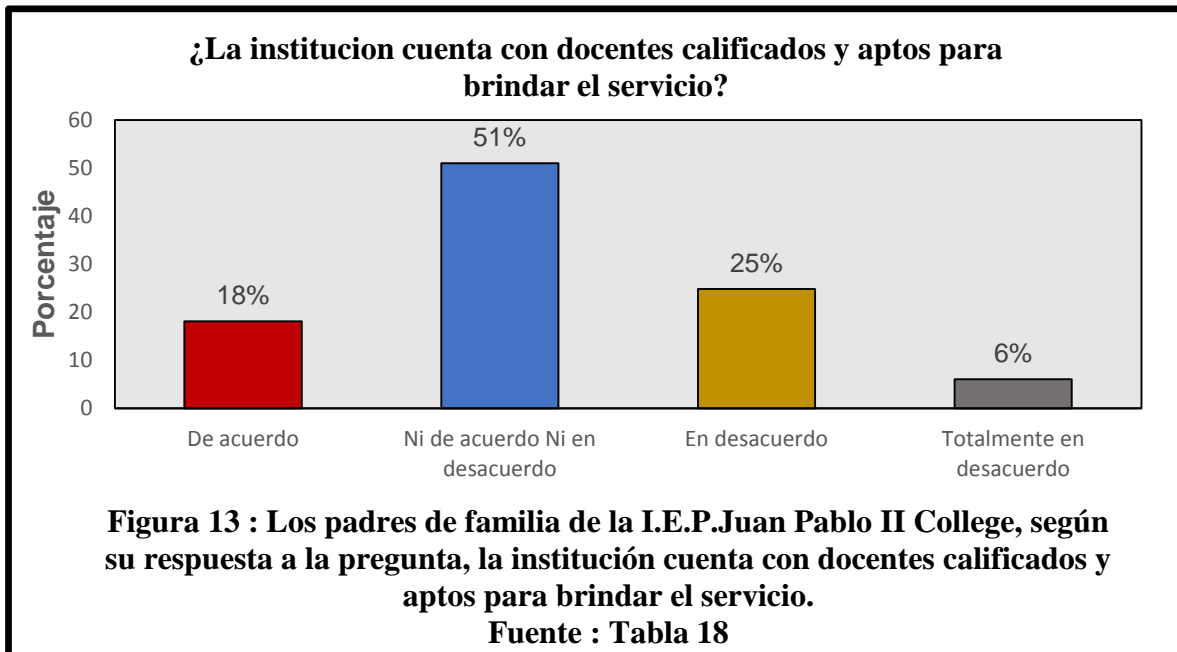
Tabla N° 18

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución cuenta con docentes calificados y aptos para brindar el servicio.

Nivel de profesionalidad de docentes al ser los más aptos y calificados.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| De acuerdo | 27 | 18,1 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 76 | 51,0 |
| En desacuerdo | 37 | 24,8 |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 6,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 13, se observa que el mayor porcentaje 51%, lo cual representa estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo respecto a la profesionalidad de docentes al ser los más aptos y calificados, en tanto que en menor porcentaje de 6% es Totalmente en desacuerdo.

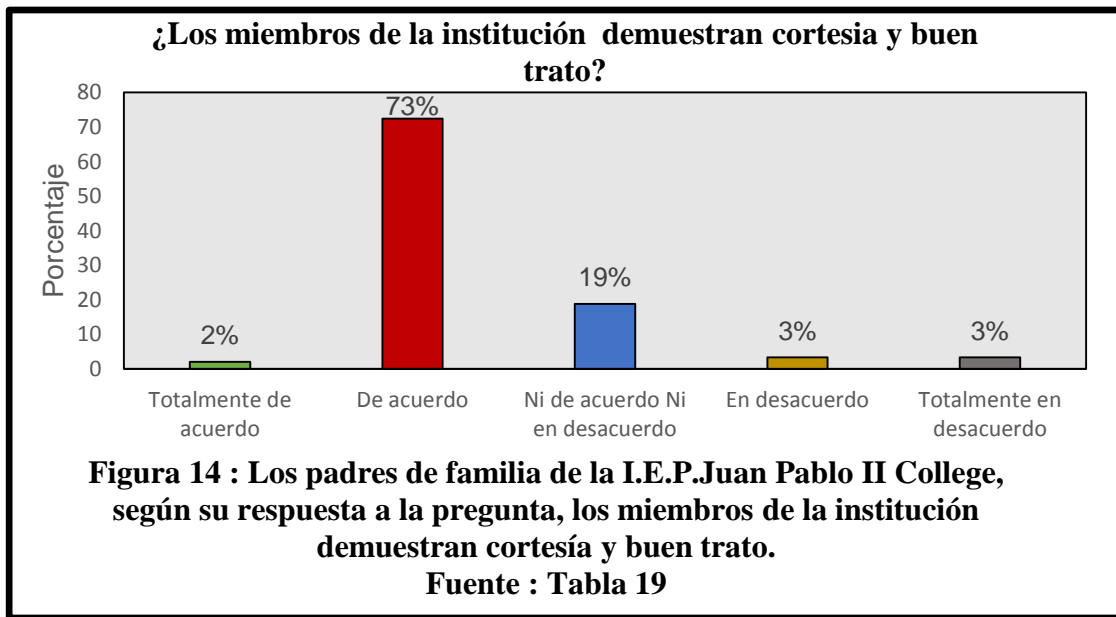
Tabla N° 19

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, los miembros de la institución demuestran cortesía y buen trato.

Nivel de cortesía y buen trato.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 2,0 |
| De acuerdo | 108 | 72,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 18,8 |
| En desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 3,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 14, se observa que el mayor porcentaje 73%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la cortesía y el buen trato, en tanto que en menor porcentaje de 2% es totalmente de acuerdo.

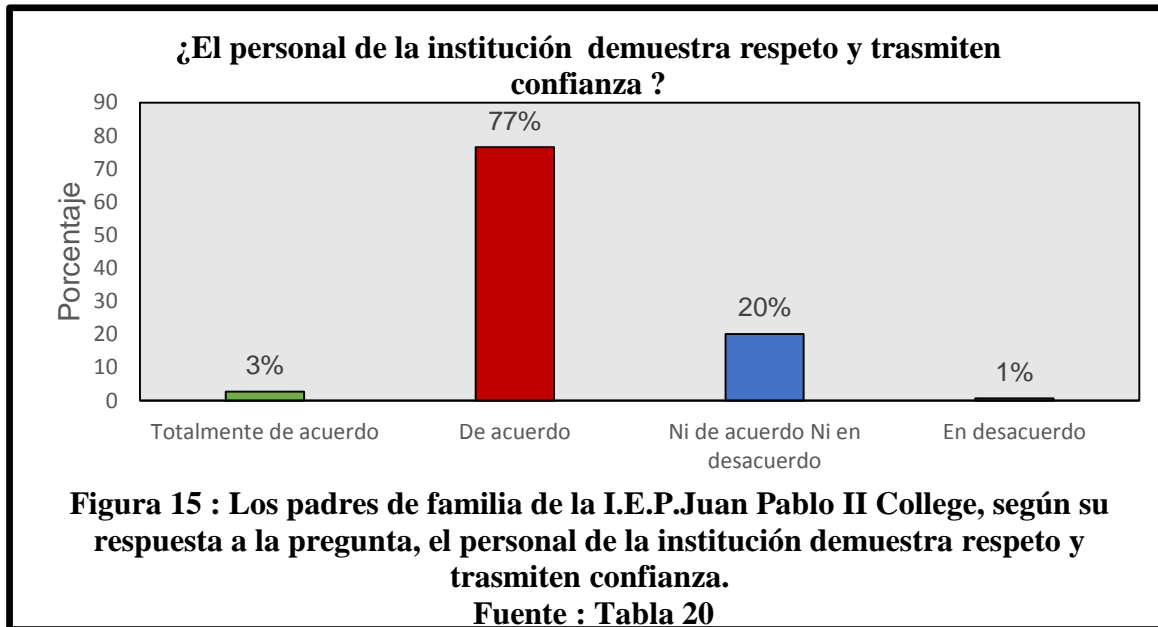
Tabla N° 20

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, el personal de la institución demuestra respeto y transmiten confianza.

Nivel de credibilidad mediante respeto y confianza

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 2,7 |
| De acuerdo | 114 | 76,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 30 | 20,1 |
| En desacuerdo | 1 | 0,7 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 15 Se observa que el mayor porcentaje 77%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la credibilidad de la institución a través de respeto y confianza, en tanto que en menor porcentaje de 1% en desacuerdo.

Tabla N°21

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución le infunden seguridad en sus transacciones económicas respecto al pago del servicio.

Nivel de Seguridad en relación a las transacciones económicas por el pago del servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 5,4 |
| De acuerdo | 129 | 86,6 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 6,7 |
| En desacuerdo | 2 | 1,3 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 16, se observa que el mayor porcentaje 87%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la seguridad en relación a las transacciones económicas por el pago del servicio, en tanto que en menor porcentaje de 1% en desacuerdo.

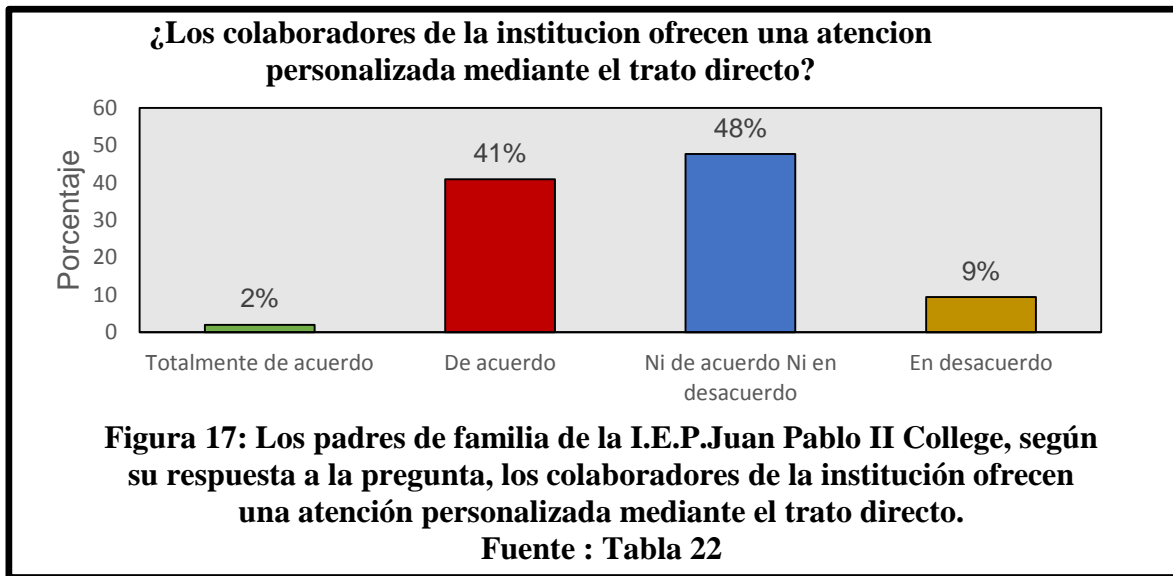
Tabla N° 22

Los padres de familia de la I.E.P. Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, los colaboradores de la institución ofrecen una atención personalizada mediante el trato directo.

Nivel de atención personalizada mediante el trato directo

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 2,0 |
| De acuerdo | 61 | 40,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 71 | 47,7 |
| En desacuerdo | 14 | 9,4 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 17, se observa que el mayor porcentaje 48%, lo cual representa ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a una atención personalizada mediante el trato directo, en tanto que en menor porcentaje de 2% en totalmente de acuerdo.

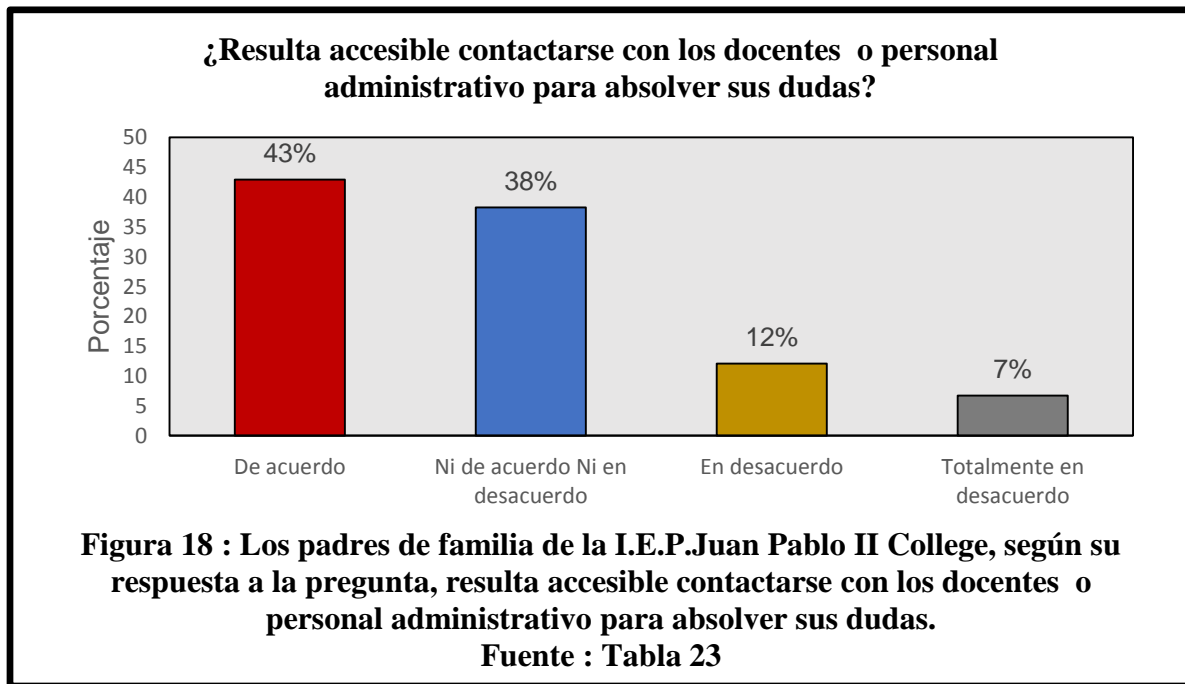
Tabla N° 23

Los padres de familia de la I.E.P. Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, resulta accesible contactarse con los docentes o personal administrativo para absolver sus dudas.

Nivel de accesibilidad al contactarse con los docentes o personal administrativo

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| De acuerdo | 64 | 43,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 57 | 38,3 |
| En desacuerdo | 18 | 12,1 |
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 6,7 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 18, se observa que el mayor porcentaje 43%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la accesibilidad al contactarse con los docentes o personal administrativo, en tanto que en menor porcentaje de 7% totalmente en desacuerdo.

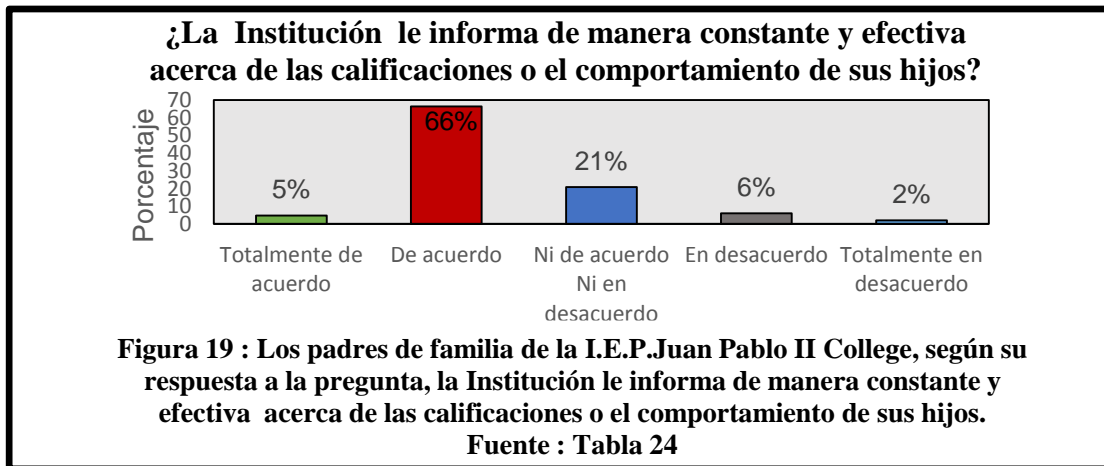
Tabla N° 24

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, la institución le informa de manera constante y efectiva acerca de las calificaciones o el comportamiento de sus hijos.

Nivel de comunicación a través de información constante de las calificaciones y el comportamiento de los alumnos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 4,7 |
| De acuerdo | 99 | 66,4 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 31 | 20,8 |
| En desacuerdo | 9 | 6,0 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

Figura 19, se observa que el mayor porcentaje 66%, lo cual representa estar de acuerdo respecto a la comunicación a través de información constante de las calificaciones y el comportamiento de los alumnos, en tanto que en menor porcentaje de 2% totalmente en desacuerdo.

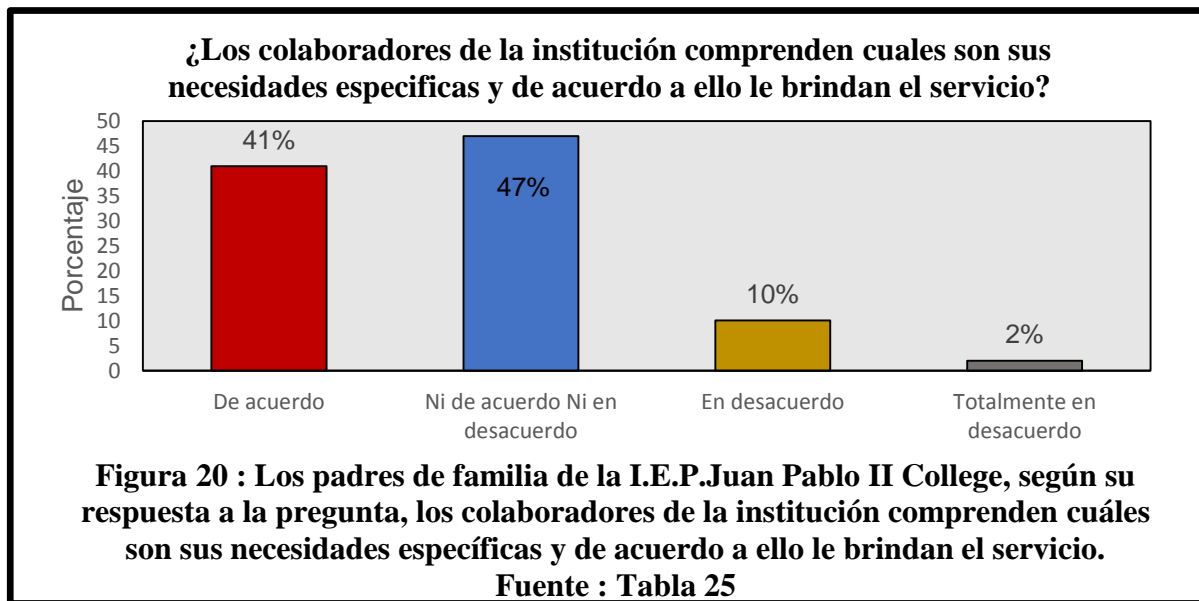
Tabla N° 25

Los padres de familia de la I.E.P. Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, Los colaboradores de la institución comprenden cuáles son sus necesidades específicas y de acuerdo a ello le brindan el servicio.

Nivel de comprensión al cliente según necesidades específicas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| De acuerdo | 61 | 40,9 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 70 | 47,1 |
| En desacuerdo | 15 | 10,1 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración : Propia

En la Figura 20, se observa que el mayor porcentaje 47%, lo cual representa ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la comprensión del cliente según sus necesidades específicas, en tanto que en menor porcentaje de 2% totalmente en desacuerdo.

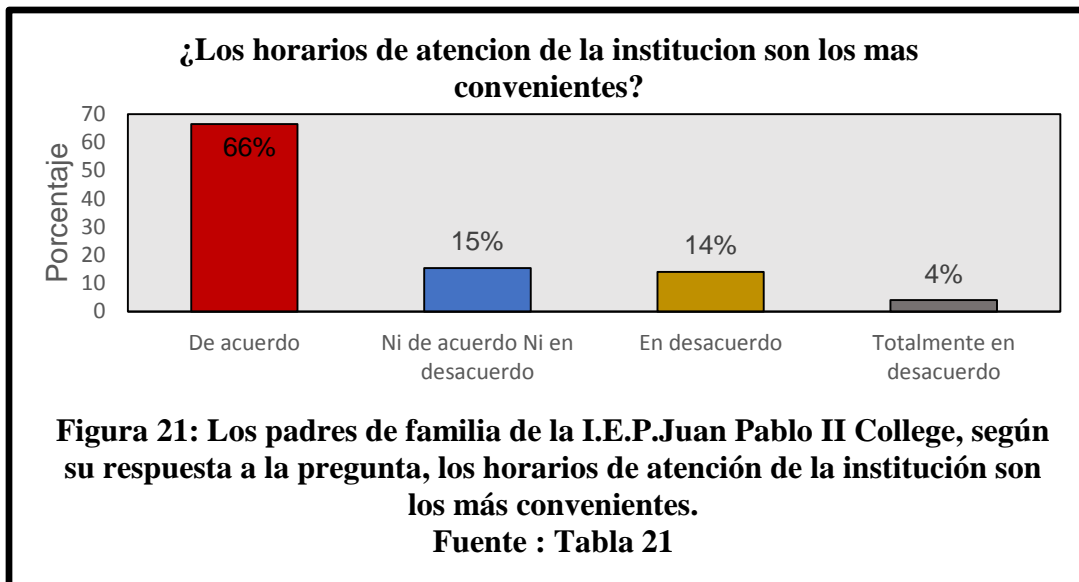
Tabla N° 26

Los padres de familia de la I.E.P.Juan Pablo II College, según su respuesta a la pregunta, los horarios de atención de la institución son los más convenientes.

Nivel de adecuación de horarios de atención

| Alternativa | Frecuencia | Porcentajes |
|--------------------------------|------------|--------------|
| De acuerdo | 99 | 66,4 |
| Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 23 | 15,4 |
| En desacuerdo | 21 | 14,1 |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 4,0 |
| Total | 149 | 100,0 |

Fuente : Cuestionario de calidad de servicio



Elaboración: Propia

En la Figura 21, se observa que el mayor porcentaje 67%, lo cual representa de acuerdo respecto a la adecuación de los horarios de atención, en tanto que en menor porcentaje de 4% totalmente en desacuerdo.

Entrevista dirigida al Gerente de la I.E.P Juan Pablo II College.

Instrumento: cuestionario guía de entrevista.

Objetivo: Recolectar información relacionada a la gestión administrativa de la institución.

Responsable: Delsy Judith Bravo Diaz

Entrevistado: Gerente de la institución.

La I.E.P. Juan Pablo II College se encuentra ubicada en el distrito de Chongoyape en la calle San Martín cuadra 3, está conformada por 242 alumnos y con 42 colaboradores.

Solo cuenta con misión, visión, valores y políticas establecidas las cuales son adoptadas por el personal que laboran en la institución. Las políticas se dan a conocer a todos los que conforman la institución, en muchos casos se es flexible en situaciones que lo ameritan.

Respecto a los planes de trabajo se dan mensualmente, los docentes presentan mensualmente a dirección lo que se realizó día a día con los alumnos referente a los temas y las actividades que se desarrollaron. El personal administrativo también realiza su plan respecto a las actividades y acciones a llevar cabo ya sea de manera mensual o trimestral.

Los colaboradores de la institución realizan sus funciones adecuadamente y de la manera más eficiente con la finalidad de brindar una adecuada atención a los alumnos y padres de familia, así como también para el funcionamiento de la institución. Cada colaborador que forma parte de la institución tiene establecido sus funciones, las cuales previamente se han desarrollado por Dirección y a las cuales tan solo debe adaptarse de la mejor manera.

Referente a la comunicación entre los colaboradores, existe un ambiente de trabajo agradable donde se demuestra respeto, cortesía y apoyo entre cada uno de los miembros.

Para lograr el desarrollo de la institución se estructura cada una de las actividades y acciones a realizarse de manera previa y de esta manera lograr las metas propuestas. Por ello se realiza reuniones de manera mensual tanto de dirección, subdirección y docentes como también entre docentes y padres de familia.

El desempeño de las funciones del personal de la institución es positivo, en algunas ocasiones que existen algunos problemas con los colaboradores por error en la realización de sus funciones pero se logran subsanar de la mejor manera.

Se supervisa de manera periódica el funcionamiento de cada área por parte de dirección de manera bimestral o trimestral, cuando existen problemas la supervisión es mucho más estricta y se lleva un seguimiento al problema para lograr su solución. Además la institución cuenta con coordinadores los cuales están encargados de supervisar a cada uno de los docentes de forma diaria.

Se motiva al personal creando un ambiente de trabajo adecuado, donde la comunicación es fluida, además se toma en cuenta sus sugerencias y opiniones. Se realizan reuniones donde se fomenta la participación del personal para sentirse parte de la institución.

Para generar confianza tanto en los padres de familia como con el personal a cargo se logra mediante una comunicación directa y eficiente, para ello se realizan reuniones, eventos por fechas cívicas o aniversario de la institución y cuando existen problemas se logra la rápida y mejor solución.

Propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la I.EP.Juan Pablo II College, Chongoyape 2018.

Presentación de la propuesta

Con la propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa, se mejorara la calidad de servicio, por esto se detalla las actividades en la cual consiste y las que se deben desarrollar. Es una alternativa de solución, porque va a proporcionar estrategias que le serán de gran ayuda para la institución, ante los problemas que subsisten, de esta manera se presenta cuatro pilares fundamentales a tomar en cuenta, es decir estrategias que garantizan mejorar la calidad de servicio de manera sustancial.

El planteamiento de la propuesta, exterioriza un conjunto de conocimientos y herramientas de trabajo que ayudan al mejoramiento de la gestión administrativa, tiene como objeto primordial mejorar la calidad de servicio generando acciones coherentes y eficaces, y de este modo, el crecimiento y desarrollo de la institución, respondiendo así a sus necesidades e intereses de acuerdo con su contexto.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Ofrecer a los directivos de la institución educativa privada Juan Pablo II College; un conjunto de estrategias que les permitan el desarrollo de habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad.

Objetivos específicos.

1. Proporcionar los instrumentos metodológicos y la información pertinente para que los directivos, desplieguen todas aquellas actividades de mejora, de acuerdo al desarrollo de las estrategias planteadas.

2. Fortalecer la gestión administrativa para que de manera eficiente se ejecute cada una de las estrategias planteadas, integrando a la comunidad educativa a fin de lograr mejorar la calidad del servicio.

3. Actualizar en materia de gestión administrativa y calidad de servicio a los directivos para que cumplan eficientemente su labor dentro de la institución y colaboren con el desarrollo de la misma.

La propuesta se sustenta teóricamente en las dimensiones de gestión administrativa, con una visión holística.

Beneficios esperados:

Una mejor calidad del servicio educativo que la institución provee a los padres de familia y alumnos.

Mayor competitividad de la institución, generando ventajas diferenciales.

Desarrollar una planificación y organización holística que permita lograr los objetivos de la institución mediano y largo plazo.

Incremento de la transparencia y el adecuado control de los colaboradores sobre los actos en la institución.

Generar identificación del personal con la institución al mejorar las relaciones laborales.

Plan de Actividades:

N° Actividades

1.-Planeación

2.-Organización

3.-Liderar

4.-Control



Figura N°22: Plan de actividades de gestión administrativa
Fuente: Elaboración propia

1.-Planeación

Responsable: Promotor y director de la institución

Indicador de seguimiento: Estrategia – Planeación

Objetivo: Mejorar las políticas de la institución y generar un plan de trabajo integral.

Acciones:

Elaboración de un plan estratégico donde se establezca:

Filosofía organizacional: misión, visión, valores y principios

Análisis de los ambientes de la organización:

Matriz EFI (Análisis interno - Fortalezas y debilidades).

Matriz EFE (Análisis externo-Oportunidades y Amenazas)

Elaboración de código de ética

Establecer la ética de propietarios, administrativos y directivos. Se constituye un requisito necesario en la institución para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: colaboradores, padres de familia, alumnos, accionistas, proveedores y sociedad en general. El cumplimiento de este código de ética nos permitirá tener una convivencia armónica con nuestro entorno.

Compuesto por:

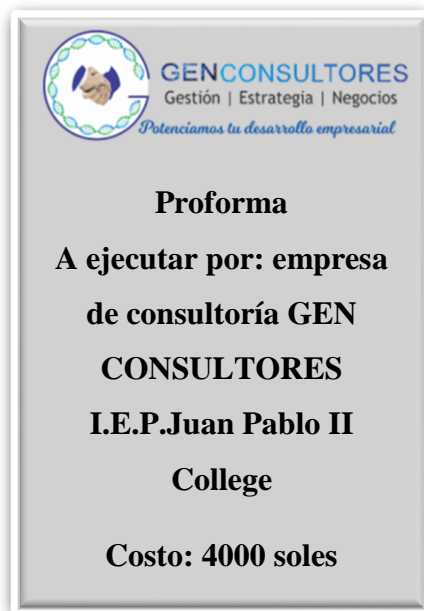
Responsabilidad personal

Compromiso con los compañeros de trabajo

Compromiso con la institución educativa Juan Pablo II College

Compromiso con la sociedad en general

Además se debe realizar un manual de la aplicación del código de ética desarrollado, a través de la difusión del mismo y su posterior reflexión y puesta en práctica de los principios establecidos por parte de la comunidad educativa.



2. Organización

Responsable: Promotor y director de la institución

Indicador de seguimiento: Estrategia – Organización

Objetivo: Estructurar adecuadamente el trabajo a través de un organigrama y descripción de las funciones generales de los puestos de trabajo.

Acciones:

Elaboración de un organigrama: se realizara cada cuatro años para su posterior actualización.

Determinación de las acciones a realizar por área, a través de la descripción específica de las funciones del personal.

Promotor:

Es el encargado de establecer el cumplimiento, de los principios y valores establecidos, y vigilando que el servicio educativo sea de calidad, además coordinar la organización y la administración del colegio y Fomentar la actualización profesional del personal, así como estimular su buen desempeño.

También asegurar la oportuna renovación del equipo e implementos de trabajo, así como administrar los ingresos y egresos del colegio, buscando en todo momento de satisfacer las necesidades que plantea el trabajo educativo y establecer el régimen laboral de los trabajadores del colegio.

Director:

Director general es la primera autoridad del colegio y su representante legal. Es el responsable de la organización, de la conducción, de la programación, de la supervisión y de la evaluación de todas las acciones administrativas y legales.

Se encarga de ejercer la personería legal e institucional del colegio, velar por el cumplimiento de los objetivos institucionales, el estilo y las tradiciones del colegio; dictar las disposiciones necesarias para el adecuado desenvolvimiento de todas las actividades del colegio,

tanto así como administrar la documentación del colegio, nombrar y contratar el personal seleccionado.

Por ultimo firmar las comunicaciones oficiales y correspondencia general con los padres de familia; autorizar todo documento formal emanado hacia los padres de familia, nombrar a los responsables de las diversas actividades operativas del colegio, presidir las reuniones de toda índole, principalmente con los organos de asesoramiento y con los padres de familia. Y asegurar una permanente optimización de las condiciones de trabajo para el personal, estableciendo líneas de autoridad precisas, promoviendo un trato digno y respetuoso entre el personal del Colegio.

Como también llevar el control de asistencia y tardanzas del personal, tanto al colegio como a las aulas, así como autorizar los permisos de salida. Evaluar las justificaciones y aplicar las sanciones al personal por incumplimiento de funciones o por actos reñidos con la tarea educativa.

Sub director:

La Subdirección colabora con el cumplimiento de las directivas impartidas por la dirección general, es nombrado por la promotoría y es responsable de la ejecución de las acciones administrativas y disciplinarias.

Colaborar en la elaboración del plan de trabajo anual del colegio, coordinar, orientar, supervisar y evaluar el desarrollo de la programación curricular. , llevar un control de avance curricular y supervisar la entrega de la documentación según el cronograma, y convocar a reunión de profesores.

Establecer y llevar adelante un sistema de disciplina adecuado, de ser necesario remitir al departamento psicología los educandos con problemas de conducta o académicos, sugeridos por el profesor tutor, elevando el informe correspondiente al director.

Secretaria académica

La Secretaría es el órgano de apoyo encargado de la organización y administración del colegio, tanto de entrada como de salida. Depende orgánicamente de la dirección del colegio.

Su labor es orientar al personal en todo lo relacionado con la administración de la documentación del colegio, además mantener la discreción como característica de su función. Y llevar correctamente el sistema de archivos.

Elaborar actas y certificados oficiales y supervisar que estén debidamente formadas.

Así como organizar la carpeta personal de cada trabajador en la cual se archiva: el nombramiento o contrato correspondiente y los documentos que en cada caso requieran. , los documentos relacionados con la carrera profesional del trabajador que constituyen su record personal.

Asesorar a los padres de familia sobre los trámites administrativos que requieran., conducir y conservar bajo su responsabilidad el archivo de notas y actas oficiales de los alumnos.

Instructores:

Es el responsable directo de aspectos formativos, de conducta, aprovechamiento e integración

Es el punto de convergencia de los esfuerzos educativos de padres, profesores, colegio y alumno. Su preocupación debe ser mejorar la calidad educativa, teniendo como objetivo básico que cada alumno alcance el pleno despliegue personal, académico, social, espiritual, conforme a su edad.

Los instructores elaboran y ejecutan el plan de formación de los alumnos bajo su responsabilidad. Tanto como organizar la sección a su cargo, recurriendo a procedimientos que promuevan la iniciativa y participación de todos en la asunción de tareas, liderazgo y responsabilidades.

Acompañar y orientar a sus alumnos en su despliegue personal a todo nivel: físico-conductual; intelectual; emocional; relacional; moral y espiritual, también estimular a los alumnos de su tutoría cuando intervengan en alguna actividad competitiva, organizándolos y orientándolos, acompañándoles en los triunfos y enseñándolos a aceptar los resultados cuando estos no son los que se esperaban y además contestar puntualmente las ocasionales consultas u observaciones de los padres de familia.

Profesores:

El personal docente es la base fundamental sobre la que descansa la organización del colegio, por lo tanto su desempeño constituye la piedra angular sobre la que se construye todo lo demás.

Su labor es desempeñar la función docente y todas las obligaciones inherentes al cargo con responsabilidad, eficiencia profesional, lealtad y sentido educativo, en el marco de los fines y objetivos del Colegio., promover el cultivo de valores, actitudes y comportamiento necesarios en el proceso de la formación integral de los educandos, manteniendo buenas relaciones con los alumnos, personal docente y administrativo, padres de familia y autoridades. Así como también participar en actividades de investigaciones y experimentación de nuevos métodos, técnicas de trabajo educativo, así como eventos de formación docente organizados por el colegio.

Y por último participar en la elaboración, ejecución y evaluación del plan anual de trabajo. Tanto como Participar en las actuaciones oficiales y reuniones técnico-pedagógicas.

Psicología:

El departamento es responsable del funcionamiento de los servicios de admisión al plantel; asesoría psicopedagógica; desarrollo emocional, comportamiento y orientación vocacional de los alumnos. Está conformado por psicólogos colegiados y especialistas afines.


Esta área se encarga de evaluar a los alumnos que postulan para ingresar al colegio., elaborar la lista propuesta al director general de los alumnos nuevos a ser admitidos. , brindar asesoría personal a los padres de familia y personal que lo solicite.

Así como recomendar a la dirección la separación temporal o definitiva de alumnos del plantel. Asimismo efectuar evaluaciones periódicas a los alumnos para determinar su nivel intelectual, intereses, rasgos de personalidad, etc., además hacer el seguimiento de los educandos a través de la ficha individual psicológica acumulativa, explorar intereses vocacionales y coadyuvar al desarrollo de habilidades y destrezas. Y realizar labor orientadora con los educandos, padres de familia a través de cursos, publicaciones, entrevistas, reuniones, etc.

Personal de mantenimiento

El personal de mantenimiento y servicios generales está compuesto por los encargados de: limpieza; jardinería; vigilancia, velar por el mantenimiento, regadío y renovación de las áreas verdes a su cargo., velar por la constante limpieza del colegio, especialmente del área a su cargo. , informar de inmediato a su superior de cualquier anomalía detectada, velar por el mantenimiento de los equipos y mobiliario del área a su cargo., hacer uso racional del material de

limpieza y otros que se le entregue., llevar al departamento de objetos perdidos el material encontrado, o en su defecto, a su inmediato superior., velar por la seguridad, bienestar y disciplina del alumnado, informando de cualquier anomalía a su jefe inmediato o actuando directamente, si fuese necesario, por razón de las circunstancias, atender con cortesía y corrección las consultas de padres de familia o derivarlas hacia la persona mejor enterada.



GENCONSULTORES
Gestión | Estrategia | Negocios
Potenciamos tu desarrollo empresarial

Proforma
A ejecutar por: empresa de
consultoría GEN
CONSULTORES
I.EP.Juan Pablo II College

Costo: 3500 soles

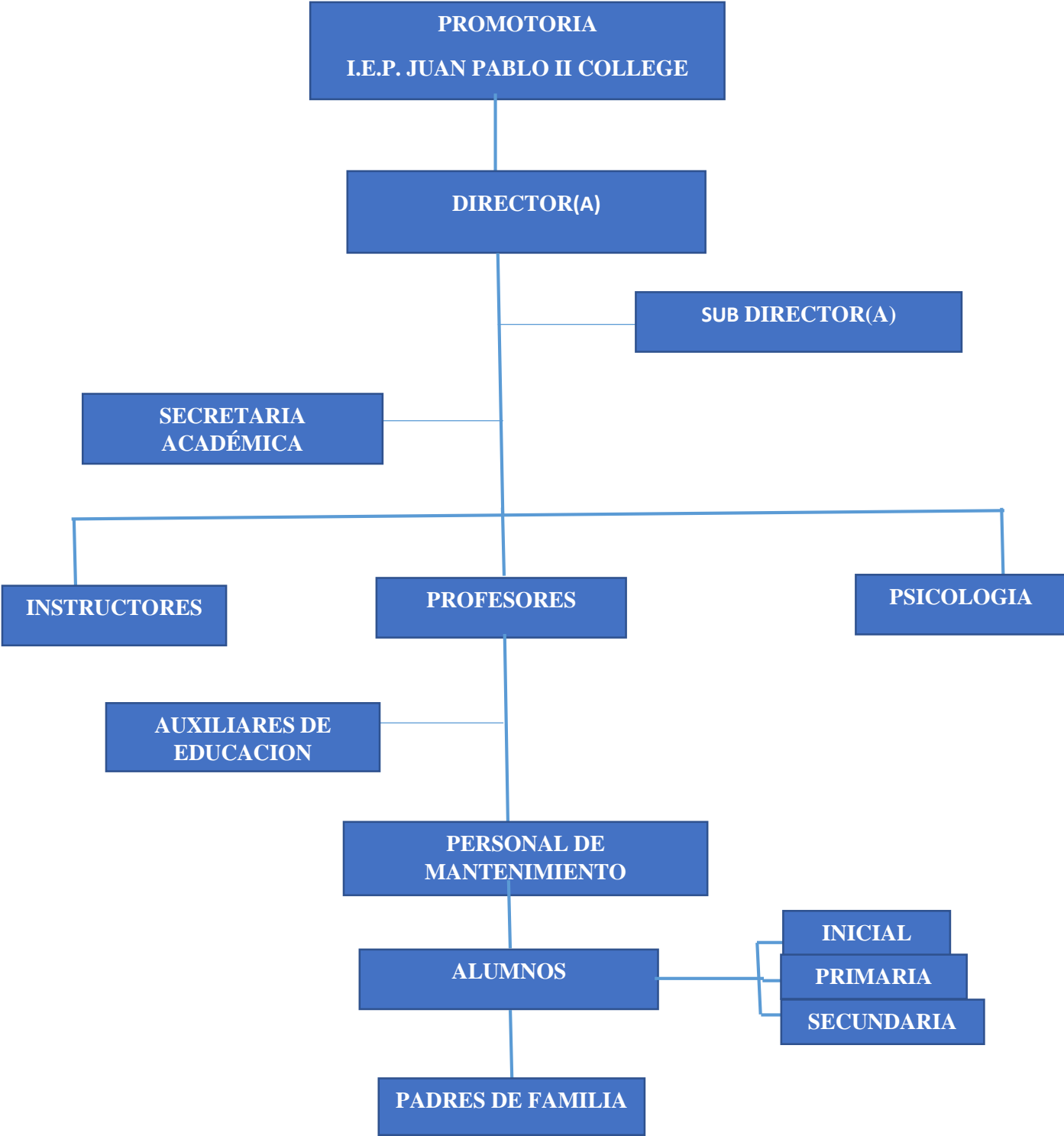


Figura N°023: Organigrama de la I.E.Juan Pablo II College

Fuente: Elaboración propia

3. Liderar

Responsable: Promotor y director de la institución


Indicador de seguimiento: Estrategia – Liderar

Objetivo: Motivar y mejorar la comunicación en la institución

Acciones:

Aplicación de 3 Foros – taller (Capacitación)

Costo: S/1600 por foro



Proforma

A ejecutar por: empresa de consultoría GEN CONSULTORES

I.EP. Juan Pablo II College

Costo: 4800 soles – 3 foros-taller

Incluye:

- Certificado al personal*
- Material didáctico*
- Salón de auditorio*

Acciones:

Un mes previo a la capacitación informar al personal acerca del contenido del foro a través de 3 medios: esquilas como invitaciones, segundo de manera personal por áreas a cargo del director, y por ultimo a través del correo electrónico como mensaje mediante frases y expresiones.

I Foro –Taller

Tema: Endomarketing – Aplicar a toda la empresa

“Caridad, Salazar, y Castellano,(2017), p.3” ; realizan sus aportes a los postulados teóricos del endomarketing definiéndolo como la estrategia donde se debe desarrollar relaciones de calidad entre la empresa y sus empleados teniendo en cuenta como principal facilitador la comunicación y motivación pues son éstos los que dan lugar a un trabajo mancomunado y en equipo que permite elevar el compromiso y sentido de pertenencia a los colaboradores por consiguiente es primordial para la compañía orientarlos hacia el logro de los objetivos misionales a través de la difusión de los lineamientos filosóficos empresariales.

Beneficios:

Se logra la coordinación entre las diferentes áreas de la institución, lo cual permite el desarrollo y la correcta implementación de los planes y estrategias.

Todos trabajan entorno a objetivos comunes y su correcta ejecución.

Mejora las relaciones laborales, se lima asperezas entre las áreas. Muchas veces la falta de comunicación es el origen de muchas fricciones, esto ayuda a solucionar dichos problemas.

Mejora la lealtad y el compromiso de los colaboradores con la institución y por ende se brinda un mejor servicio a los padres de familia y alumnos.

II Foro - taller

Tema: Branding emocional – dirigido para: dirección, psicología y profesores

Branding emocional es la gestión completa, global, integrada y bien coordinada de las emociones; es conectar la marca con su público potencial de tal manera que el cliente se sienta parte de la marca y se convierta en prescriptor de la misma convencido por las emociones que esta le hace vivir y sentir. El branding emocional es tan sencillo como considerar a sus clientes

(potenciales o no), como personas que tienen sus preocupaciones, tristezas, alegrías, motivaciones, frustraciones, etc. Ya no es sólo interesarse por qué necesita un cliente para solucionar un problema determinado, sino intentar que a la vez que se le proporciona una solución, esa persona se sienta satisfecha y como parte de la empresa que le da ese servicio. Básicamente, consiste en crear una comunidad con la que se sienta identificada; una comunidad que le va a garantizar un servicio de buena calidad y que, al mismo tiempo, le va a tratar desde la cercanía y la empatía, como uno más. Mique (2017).

Beneficios

Aumento del reconocimiento y posicionamiento de la institución

Padres de familia y alumnos fidelizados con la institución, pues genera una relación emocional entre la institución y el padre de familia

Los padres de familia y alumnos hablarán de la institución, la recomendarán y darán a conocer sus experiencias positivas.

III Foro - taller

Plan de fidelización y liderazgo –Aplicar a toda la empresa

Fidelización, obedece a un estándar de sentimientos, a las emociones en donde una persona por agradecimiento se mantiene leal a algo o a alguien. Rodas (2014).

Liderazgo, es poseer la habilidad para guiar y brindar el entrenamiento necesario al personal. Además de influir en los demás para alcanzar las metas. Así como también poseer rasgos tales como: Impulso, deseo de liderar, honestidad e integridad, confianza en sí mismos, inteligencia, conocimiento relevante para el trabajo, extroversión y proclividad al sentirse culpable. Robbins et al. (2017).

Beneficios:

Mejora la comunicación en los entes que intervienen en la institución

Aumenta la eficacia del personal

Genera mayor implicancia e identificación del personal en las actividades de la empresa

Lealtad de los padres de familia con la institución

Aumenta la inteligencia emocional

4. Control

Responsable: Promotor y Director de la Institución

Indicador de seguimiento: Estrategia – Control

Objetivo: supervisar, comparar, evaluar y corrige todo lo planteado.

Costo: S/500 soles adicionales mensualmente - Director

Acciones:

A través de entrevistas asistidas, observación integral, desayunos de trabajo trimestralmente realizar:

Control en la selección y reclutamiento del personal: llevando a cabo los procesos convenientes para seleccionar al personal más idóneo para el cargo.

Control sobre las políticas generales: es necesario no sólo controlar que las políticas se cumplan, sino también controlar que todo el conjunto de políticas o directrices se encaminen a servir los intereses de la institución. Políticas de comportamiento, políticas de conducta, políticas de rendimiento, y políticas de reconocimiento laboral.

Control sobre los procedimientos: los procedimientos son guías de acción que detallan de una manera exacta cómo se debe realizar una cierta actividad. Generalmente estos procedimientos se presentan en un manual guía, el cual constituye un excelente instrumento de control.

Control sobre el personal: debido que el recurso humano es primordial para el adecuado funcionamiento de la institución, es necesario mantener un control constante sobre los colaboradores que operan dentro de la empresa y motivarlos de la forma correcta.

Control sobre los pagos de los padres de familia: generalmente se elabora un plan o programa de todos los ingresos en el cual se estructuran los ingresos y se tiene un control detallado de ellos, en los semestres, trimestres y en el mes. Es decir, a través de la planificación, se establecen las normas y métodos de control.

Control sobre activos y recursos en papelería y materiales de implementación en oficina: este es un control de gran importancia, en el caso de la existencia de los materiales que se adquieren para que se utilizan en el proceso de educación de manera mensual o trimestral o anual, tanto así como de los equipos, su estado y su adecuado mantenimiento.

Control de políticas de remuneraciones y racionalización; pagar lo correspondiente, los sueldos de manera ética y de forma equitativa. Y la racionalización es ubicar al personal de acuerdo a su especialidad y talento.

Control a cerca de la política de gestión documental: realizar de forma rápida y práctica, evitando la burocracia.

| Estrategias | Actividades | Objetivo | Acciones | Recursos humanos | Recursos materiales | Costo | Tiempo |
|---------------------|---|--|--|---------------------------------|---|-------------------------|---------------|
| Planeación | Elaborar Plan Estratégico y código de ética | Mejorar políticas de institución de generar un plan de trabajo integral. | las Estudio de mercado y estructurar Plan y código de ética. | Promotor y Director consultores | Infraestructura, materiales de cómputo y oficina. | S/4000 | 6 meses |
| Organización | Elaborar organigrama y funciones de puesto | Estructurar adecuadamente el trabajo | Elaboración de un organigrama, Cada 4 años. | Consultores | Útiles de oficina y Computadoras. | S/3500 | 3 meses |
| Liderar | Aplicación de 3 Foros-Taller | Motivar y mejorar comunicación en la institución | y Capacitar al personal – Foros | Consultores | Proyector, Papel Bon A4, Lapiceros, Obsequios. | S/4,800 | 1 año |
| Control | Control áreas específicas | – Supervisar, comparar, corregir todo planteado. | Evaluar el desarrollo de las áreas | Director | Útiles de oficina, archivo y registro de datos. | S/500=S/3000 en general | 6 meses |

Tabla N°025: Resumen de estrategias fundamentadas en gestión administrativa (2019).

| Costos-Estrategias fundamentadas en gestión administrativa | | |
|---|--|--------------------|
| Actividades | Detalle | Monto |
| Planeación | Plan de trabajo | S/4,000.00 |
| Organización | Organigrama y descripción de funciones | S/3,500.00 |
| Liderar | Foros-Taller | S/4,800.00 |
| Control | Fiscalización eficiente y constante | S/3000,00 |
| Monto Total | | S/15,300.00 |

Tabla N° 26: Resumen de costos generales – Estrategias fundamentadas en gestión administrativa. (2019).

V.-Discusión

Sobre la base de la metodología de la investigación científica aplicada a fin de Proponer estrategias fundamentadas en gestión administrativa en la I.E.P.Juan Pablo II College; se puede afirmar que la validez interna del presente trabajo de investigación elaborado para obtener la licenciatura en Administración y Marketing depende de los pasos descritos a continuación:

Primeramente, la comprensión y utilización de las proposiciones sobre la investigación de tipo Descriptivo – Cuantitativo; siempre que, se cumpla con la descripción de las variables de estudio a través de teorías que versen sobre la realidad problemática en estudio, no se realicen experimentos que alteren el comportamiento de las variables, la recolección de datos se efectúo en una única fecha.

En segundo lugar, construir un cuestionario de 21 preguntas sobre la variable calidad de servicio y una entrevista para determinar la gestión administrativa actual, tomarlos como instrumentos de recolección de datos y validarlos mediante el juicio de expertos en metodología.

En tercer lugar, es necesario aplicar el cuestionario mediante la técnica de encuestas en una prueba piloto de 149 padres de familia que forman parte de la institución y calcular el coeficiente de confiabilidad de los datos recabados, cabe precisar que los coeficientes de confiabilidad alfa de Cronbach deben ser iguales o mayores a 0,9; seguidamente, se aplica el cuestionario.

Finalmente, se elabora una base de datos para procesarlos en el programa de estadística IBM SPSS Statistics versión 25 en su última versión disponible, esto permite elaborar las tablas y gráficos correspondientes.

Con lo descrito anteriormente se puede afirmar que los autores Barrenechea (2017) , Ocampo y Valencia (2017) , Esquivel y Huamani (2016), concuerdan en los siguientes puntos: que nos muestra la estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio , además se recalca la conexión existente entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio para el adecuado funcionamiento de una institución y refleja que al existir una apropiada gestión administrativa en una institución educativa entonces el servicio que esta brinda será de calidad, de modo que una institución debe estar orientada a las buenas prácticas administrativas para el cumplimiento de objetivos y ofrecer un servicio idóneo. , desarrollar cuestionarios como instrumentos de recolección de datos y aplicarlos bajo la técnica de encuestas fin de recolectar los datos de investigación; validar los cuestionarios y determinar el coeficiente de confiabilidad de los datos; y procesar la data. Estas demostraciones permiten concluir que el proceso metodológico al que recurre la presente tesis es confiable, que es posible replicarla y que, por lo mismo, cuenta con la validez externa para determinar gestión administrativa y la calidad de servicio.

Con la finalidad de concretar el presente capítulo, es necesario presentar la discusión de los resultados determinados por los autores referidos en los antecedentes, en el marco de las teorías relacionadas y los encontrados en la presente tesis, en cuanto a la tesis presentada por Barrenechea (2017), es de gran utilidad para este trabajo de investigación debido a que nos muestra la estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además se enfatiza que al existir una adecuada y eficiente gestión administrativa en una entidad por lo tanto la calidad del servicio es buena y satisfactoria, también explica la relación existente entre las dimensiones de la gestión administrativa como son la planeación y organización es decir cuando estas son buenas , la calidad del servicio también lo es. En cuanto a la dirección y al control estas van de la mano cuando se quiere ofrecer un servicio de calidad es decir cuando la dirección y el control son muy buenas esto

tiene influencia directa con el buen servicio; caso contrario si estas son solo buenas o regulares estas incidirán en el servicio ya que este será de la misma magnitud bueno o regular.

Por otra parte, se identificó que Barrenechea (2017), utilizo las mismas cuatro dimensiones de gestión administrativa determinadas por Robbins y Coulter, y los resultados se contrastaron relacionando las gestión administrativa y la calidad de servicio.

Respecto de la tesis desarrollada por Ocampo y Valencia (2017), en la investigación se concluyó que están muy relacionadas gestión administrativa y calidad del servicio. Además la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación. También la dimensión organización de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio.

Luego la dimensión dirección de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa y por último la dimensión control de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa baja con la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial Es Salud Tumbes, 2016.

Se está de acuerdo con el trabajo de investigación mencionado respecto que para lograr una elevada calidad de servicio se debe tomar como principal factor la eficiencia en la gestión administrativa cumpliendo con los procesos que en esta intervienen. Tomando en cuenta que es fundamental el análisis de las cuatro dimensiones para un adecuado servicio, poniendo énfasis en la planeación y organización las cual tienen mayor relación con la calidad de servicio, mas no dejando de lado, la dirección y el control, llegando a la conclusión que estos cuatro pilares al llevarse a cabo correcta y eficientemente se logra un servicio de calidad.

Asimismo, se identificó que las bases teóricas sobre gestión administrativa difieren en cuanto a la tercera dimensión dirección , en cuanto hoy en día según Robbins, Coulter y Dcenzo (2017), la determinan liderar , esta dimensión fue la utilizada en la presente tesis debido a que las bases teóricas son más actuales mientras que para el caso de la segunda variable calidad de servicio se concuerda; por lo que, es posible inferir que estas diferencias fueron las que incidieron en los resultados estadísticos mas no en las conclusiones generales.

En cuanto a las tesis desarrollada por Esquivel y Huamani (2016), coincidimos con sus conclusiones en los que menciona, que en las instituciones educativas privadas, al existir un nivel de la gestión administrativa bueno, esto genera una calidad de servicio educativo bueno, debido a

la buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo adecuado, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo. También los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategias, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos. A modo de otra conclusión los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal. Por último manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y se tiene un control estricto de asistencia con el personal.

Refleja que al existir una apropiada gestión administrativa en una institución educativa entonces el servicio que esta brinda será de calidad, de modo que una institución debe estar orientada a las buenas prácticas administrativas para el cumplimiento de objetivos y ofrecer un servicio idóneo. Nos ejemplifica la utilidad de una buena gestión administrativa en las instituciones para ofrecer y mejorar la calidad en el servicio, primero por la planificación la cual ayuda a que se trabaje entorno a la misión y visión de la institución, también define las estrategias, políticas y presupuesto a través de lo cual se logra el cumplimiento de objetivos, segundo la organización en donde se debe lograr una ceñida estructura orgánica y una correcta distribución de las funciones del personal, de acuerdo a que tan buenas están sean, así será la calidad del servicio , si la organización es regular entonces la calidad del servicio será de la misma manera. Tercero la Dirección-Liderar en la actualidad donde se aplica liderazgo, motivación y se debe tomar en cuenta la opinión de los trabajadores y reconocer las habilidades y el buen desempeño de funciones para lograr cambios positivos y cuarto el control estricto de la selección del personal así como es de la asistencia de los que laboran en las horas de trabajo asignadas dentro de la institución, entre otros aspectos.

Es imprescindible mencionar a Corvera (2017), en donde recalca que los problemas surgen en una organización por una inadecuada gestión administrativa debido a que no se realizan correctamente los cuatro pilares básicos regidos por esta variable los cuales son la planeación, organización, dirección y control. Lo que ocasiona diversos problemas como desmotivación laboral, inadecuada selección y reclutamiento del personal y la deficiente evaluación, por ello para dar solución a estos problemas dentro de la organización se plantean estrategias basadas en el correcto funcionamiento de los procesos de gestión administrativa., Roque (2016), menciona que generar estrategias de gestión administrativa repercute de manera positiva en las empresas y resultan primordiales para la supervivencia de una compañía, debido que se logra brindar un mejor servicio pues garantiza la eficiencia en los procesos dentro de la organización y esto influye en la calidad de los servicios que se ofrecen. Con esto se obtienen clientes satisfechos y comprometidos con la empresa porque se logra satisfacer necesidades y sobrepasar expectativas, esto es lo que toda empresa busca y solo se puede lograr generando dichas estrategias., y Reyes (2015), precisa que mediante la eficiente gestión administrativa se logra brindar un excepcional servicio y conseguir una calidad superior. Es decir que mediante la optimización de procesos administrativos esto permite que la calidad de los servicios mejore significativamente. Esto demuestra que para ofrecer un servicio de calidad se debe tomar como punto clave cada uno de los procesos administrativos y poner énfasis en la correcta verificación de estos para que se desarrollen eficazmente y así evitar errores y que estos funcionen adecuadamente de esta manera se podrá plantear estrategias de gestión administrativa para un servicio de calidad, el cual mejore constantemente.

VI. Conclusiones

Tras el logro de los objetivos específicos considerados en el presente trabajo de investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Basándose en Cuatrecasas y Gonzáles (2017), en donde mencionan al modelo Servqual mediante las 5 dimensiones tratadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), esto permite a la presente investigación determinar el nivel de calidad de servicio, en donde el nivel de la variable mencionada se encuentra bajo- medio, esto se determinó a través de la aplicación de la encuesta la cual arrojó que los padres de familia consideran que la institución no cuenta con los profesionales capaces y pulcros en general con un

porcentaje del 51% manifestando estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a ello, en relación a la atención personalizada también existen déficits, según se observa en los resultados obtenidos en donde el mayor porcentaje 48%, representa ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a este indicador, además se tiene inconvenientes con la accesibilidad para contactarse con los docentes o personal administrativo para absolver sus dudas , se ve reflejado con solo 43%, mencionan estar de acuerdo respecto a la accesibilidad lo cual representa una minoría en referencia al 100%.Así como también concerniente a la comprensión del personal con el padre de familia con un mayor porcentaje de 47%, en donde expresan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por todo esto se deduce el nivel de la variable de estudio mencionado anteriormente .

2. El estado actual de la gestión administrativa en la institución se considera medio – bajo apoyándose del análisis de la entrevista realizada, para ello se utilizó la teoría de Robbins, Coulter, y DeCenzo (2017) , lo que permitió dimensionar la variable de estudio y de esta manera se formuló y realizó el instrumento de investigación (entrevista), para obtener conocimiento del estado real , en este contexto se logró determinar que subsisten inconvenientes en cuanto a la planificación, organización, dirección (liderar) y control debido que no se realiza de forma holística estos cuatros pilares de gran importancia para el adecuado desarrollo de la institución.

3. Por lo tanto se elaboraron estrategias fundamentadas en gestión administrativa basadas en los cuatro pilares de la variable como lo son la planeación donde se infiere en generar un plan estratégico y el código de ética para la institución , luego la organización donde se realizó un organigrama de la institución y se detalló las funciones del personal , posteriormente la dimensión liderar donde se recalcó en la importancia de la capacitación en la institución a través de una empresa de consultoría que será la encargada de la realización de lo mencionado , donde capacitara al personal acerca de tres temas importantes en la actualidad como lo son endomarketing, branding emocional y fidelización y por ultimo pero igual o quizás de más relevancia el control mediante acciones detalladas de los aspectos más relevantes a tomar en cuenta de esta manera se brindara un servicio de calidad , manteniendo las buenas prácticas administrativas así contribuyendo al crecimiento de la institución y beneficiando a los padres de familia y alumnos que la conforman .

VII.Recomendaciones

Según los resultados obtenidos en el cuestionario y entrevista realizada en la presente investigación ,se recomienda implementar las estrategias fundamentadas en gestión administrativa desarrolladas en el presente trabajo de investigación para brindar una elevada calidad del servicio por parte de la institución, con la finalidad de utilizarla como un medio para el crecimiento a mediano plazo de la misma, de esta manera asumir retos por parte de la dirección, a través de la profesionalidad al comprometerse con los objetivos de la organización mediante una mayor eficiencia para agilizar los procesos y además organizar de forma elocuente cada una de las áreas de la institución , mediante la capacitación al personal docente y administrativo ,debido a que se detectó que este era una de las deficiencias respecto a la calidad del servicio ofrecido, con el objetivo de agilizar la solución de problemas y mejorar la comunicación interna y externa y esto conllevará a crear seguridad e imagen hacia la entidad lo que permitirá el éxito de la institución como empresa.

Posteriormente diseñar un plan de estrategias fundamentadas en gestión administrativa más holística, aprovechando las herramientas e innovaciones que se generan día a día con el único interés de cooperar hacia un elevado prestigio de la institución educativa como empresa y generar un alto índice de rentabilidad a través de la aplicación de estudios de mercado que permiten conocer las fortalezas y deficiencias acerca de la gestión administrativa y calidad de servicio de la organización en cuestión, poniendo un mayor énfasis en los puntos que se correlacionen con la satisfacción de todos los entes que intervienen en el desenvolvimiento de la institución .

Por último se recomienda a la promotoría de la institución monitorear y evaluar de manera permanente la gestión administrativa y calidad de servicio con el fin de seguir mejorando de manera constante a través del seguimiento de la evolución de la entidad basándose en los objetivos que se desean conseguir, de esta manera se lograra realizar las acciones correctivas o preventivas para obtener los resultados anhelados y de este modo generar ventajas competitivas a largo plazo.

V. Referencias Bibliográficas:

Alvares, I., Ibarra, M., y Miranda, E. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. *Ra Ximhai*.

Barrenechea, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan-Distrito de San Juan de Lurigancho*. Lima.

Cardenas, C., Farias, G. M., y Mendez, G. (2017). Relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Chilan, S., Chilan, J., Marcillo, M., y Alvares, A. (2016). Modelo de gestión administrativa para optimizar el desempeño de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales. *3C Empresa*.

Corvera, A. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad católica "Los Angeles de Chimbote"*. Chiclayo.

Cruceira, J. E. (2012). La gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos en la empresa de servicios hoteleros. *UPEC*.

Cuatrecasas, L., y Gonzales, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. España: Profit Editorial I.,S.L.,2017.

Esquivel, N., y Huamani, D. (2016). *Gestión Administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito San Sebastián*. Cuzco.

Fernández, P., & Bajac, H. (2012). *La gestión del Marketing de servicios*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Grasso, L. (2016). *Encuestas, Diseño y Análisis*. Cordova: Editorial Brujas.

Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista , P. (2014). *Metodologia de investigacion* . Mexico: McGRAW-HILL .

Hildago, J. R. (2015). *Modelo de gestion para mejorar la calidad de atencion al usuario del GADM Canton* . Babahoyo -Ecuador.

Inciarte, A., Marcano, N., y Reyes , M. E. (2006). Gestion academico-administrativo en la educacion basica. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Johnson. (s.f.).

Koontz, H., y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administracion* . Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Lara, J. C. (2017). Impacto de la gestion administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. *Eca Sinergia*.

Loli,Et al ., A. (2013). La satisfaccion y la calidad de servicio en organizaciones publicas y privadas de Lima Metropolitana. *IIPSI Facultad de Psicologia Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Lovelock, C., y Jochen, W. (2015). *Marketing de servicios*. Mexico: Addison-Wesley.

Lovelock, C., y Reynoso, J. (2018). *Administracion de servicios*. España: Addison - Wesley.

Maslow , A. (2014). *Motivacion Y Personalidad*. Madrid-España: Diaz De Santos.

Ñaupas , H., Mejia , E., y Novoa , E. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico : Educacion -Ediciones de la U.

Ocampo , L., y Valencia, S. (2017). *Gestion administrativa y la calidad de servicio al usuario , en la red asitencial Es Salud*. Tumbes.

Ortiz , M., y Ortiz , I. (2016). *Diseño de un plan estrategico organizacional para mejorar la gestion administrativa de la institucion educativa no escolarizado "Manuel Pardo" Distrito de Olmos*. Chiclayo.

Ramirez , A. d., Ramirez , R. G., y Calderon , E. V. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economia*.

Reyes , T. V. (2015). *Gestion administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros . La Mana . La mana- Ecuador*.

Robbins , S., y Coulter , M. (2014). *Administracion . Mexico: Pearson .*

Robbins et al . , S. (2017). *Fundamentos de administracion . Mexico: Pearson Education de mexico S.A.*

Robbins et al ., S. (2017). *Fundamentos de Administracion*. Mexico: Pearson Education de Mexico S.A.

Robbins Et al., S. (2017). *Fundamentos de ADMINISTRACION*. Mexico: Pearson Education de Mexico S.A.

Robbins et al., S. P. (2014). *Administracion*. Mexico.

Robbins, S. P., Coulter, M., y DeCenzo, D. A. (2017). *Administracion*. Mexico.

Robbins, S., y Coulter , M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.

Roque, J. (2016). *Estrategias de gestion administrativa en mejra de la atencion al cliente en la Mype comercial San Martin*. Chiclayo .

Santillan , J. G., y Villanueva, D. C. (2013). *Propuesta de sistema de gestion administrativa para la compañía Poison S.A . Guayaquil -Ecuador .*

Valls,Et al . (2017). *La calidad de servicio*. Manabi -Ecuador: Mar Abierto.

IX. Anexos

Anexo I

(Fotografías de Delsy Bravo, Chongoyape ,2018).Archivos Fotográficos de la I.E.P .Juan Pablo II College, Chongoyape.







Anexo II

Instrumento de recolección de datos

Técnica: entrevista

Entrevista dirigida al gerente de la I.E.P Juan Pablo II College.

Instrumento: cuestionario guía de entrevista.

Objetivo: Recolectar información relacionada a la gestión administrativa de la institución.

Responsable: Delsy Judith Bravo Diaz

Entrevistado: Gerente de la institución.

1. ¿Las políticas de la institución son restrictivas o flexibles? Se aplican por parte del personal?

2. ¿La institución genera planes de trabajo de manera periódica?

4. ¿El personal que conforma la institución demuestran preocupación por el bienestar de la institución y de los alumnos?

4. ¿Las funciones de los colaboradores han sido debidamente organizada previamente?

5. ¿Se evidencia una adecuada comunicación entre los colaboradores de la institución?

6. ¿De qué manera se estructura el trabajo para alcanzar las metas propuestas?

7. ¿El personal trabaja de manera eficiente o existen algunos inconvenientes en el desempeño de sus funciones?

8. ¿Se supervisa de manera periódica el funcionamiento de cada área?

9. ¿Qué medios se emplean en la institución para motivar al personal?

10. ¿Cómo utiliza su capacidad profesional para generar confianza en los padres de familia y los colaboradores a su cargo?

Anexo III

Validación – Cuestionario



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

VALIDACION DE ENCUESTA

| | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|
| 1 | Nombre del experto | Dr. Marco Angón Suvarco |
| 2 | Profesión | Ciencias Sociales |
| | Mayor Grado Académico Obtenido | Doctorado |
| | Experiencia Laboral | 25 años |
| | Institución donde labora | UJL |

PROYECTO DE TESIS

Título: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.EP. JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018.

AUTOR

DELSY JUDITH BRAVO DIAZ

2018



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

Cuestionario acerca de calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Juan Pablo II College, Distrito de Chongoyape, Región Lambayeque

Se está trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la Institución Educativa Privada “Juan Pablo II College. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Lee las instrucciones cuidadosamente. ¡Muchas gracias por tu colaboración!

Datos: Edad: _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

INSTRUCCIONES Emplee un lápiz o un Lapicero para responder el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

1. ¿Considera ud. Que las Instalaciones físicas

De la institución son adecuadas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿La institución cuenta con equipos

Modernos para la enseñanza de los alumnos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

3. ¿considera usted que los profesionales que laboran en la institución son los mejores ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

4. Los medios empleados para transmitirle algún Tipo de información Son los adecuados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

5. ¿Cuándo usted se encuentra en alguna situación problemática, la institución demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

6. ¿Los colaboradores de la institución brindan un adecuado servicio?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

7. ¿La institución cumple con los Requerimientos solicitados de manera efectiva?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

8. ¿La institución tiene interés en brindar un servicio libre de equivocaciones y oportuno?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

9. ¿El personal de la institución está preparado para asesorarlo cuando lo necesita o cuando ud. Tiene alguna duda?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

10. El personal de la institución le proporciona un servicio justo a tiempo, de acuerdo a lo que usted solicite?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

11. ¿El personal que conforma la institución demuestra disposición de colaborar en lo que usted necesita?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

12. ¿El personal de la institución brinda una atención adecuada y correcta?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

13. ¿La institución cuenta con profesionales calificados y aptos para brindar el servicio. ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

14. ¿Los miembros de la institución demuestran cortesía y buen trato?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

15. ¿El personal de la institución demuestra respeto y trasmite confianza?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

16. ¿Los pagos del servicio se realizan en la institución de manera segura y sin inconvenientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

17. ¿Los colaboradores de la institución ofrecen una atención personalizada mediante el trato directo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

18. ¿Resulta accesible contactarse con los docentes/personal administrativo para absolver sus dudas o solicitar algún tipo de información ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

19. ¿La institución le informa de manera constante y efectiva acerca de las calificaciones o el comportamiento de sus hijos ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

20. ¿Cuándo se presenta algún problema el personal brindan posibles soluciones de manera rápida?

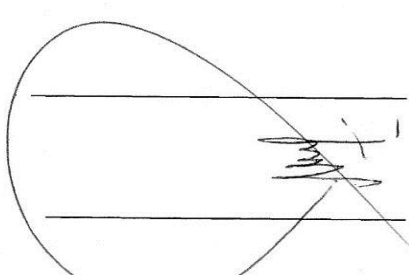
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

21. ¿Los horarios atención de la institución son adecuados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

| | |
|---|--|
| <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 30px; margin-bottom: 10px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Mg.</div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Firma.</div> |  |
|---|--|



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

VALIDACION DE ENCUESTA

| | | |
|---|--------------------------------|----------------------------|
| 1 | Nombre del experto | Carlos Antonio Rojas Ortiz |
| 2 | Profesión | Ing. de sistemas |
| | Mayor Grado Académico Obtenido | Maestro |
| | Experiencia Laboral | 10 años |
| | Institución donde labora | UDL |

PROYECTO DE TESIS

Título: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.EP. JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018.

AUTOR

DELSY JUDITH BRAVO DIAZ

2018



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

Cuestionario acerca de calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Juan Pablo II College, Distrito de Chongoyape, Región Lambayeque

Se está trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la Institución Educativa Privada "Juan Pablo II College. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Lee las instrucciones cuidadosamente. ¡Muchas gracias por tu colaboración!

Datos: Edad: _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

INSTRUCCIONES Emplee un lápiz o un Lapicero para responder el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

1. ¿Considera ud. Que las Instalaciones físicas de la institución son adecuadas? 2. ¿La institución cuenta con equipos Modernos para la enseñanza de los alumnos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

3. ¿considera usted que los profesionales que laboran en la institución son los mejores ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

4. Los medios empleados para transmitirle algún Tipo de información Son los adecuados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

5. ¿Cuándo usted se encuentra en alguna situación problemática, la institución demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

6. ¿Los colaboradores de la institución brindan un adecuado servicio?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

7. ¿La institución cumple con los Requerimientos solicitados de manera efectiva?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

8. ¿La institución tiene interés en brindar un servicio libre de equivocaciones y oportuno?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

9. ¿El personal de la institución está preparado para asesorarlo cuando lo necesita o cuando ud. Tiene alguna duda?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

10. El personal de la institución le proporciona un servicio justo a tiempo, de acuerdo a lo que usted solicite?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

11 ¿El personal que conforma la institución demuestra disposición de colaborar en lo que usted necesita?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

12 ¿El personal de la institución brinda una atención adecuada y correcta?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

13 ¿La institución cuenta con profesionales calificados y aptos para brindar el servicio. ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

14. ¿Los miembros de la institución demuestran cortesía y buen trato?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

15. ¿El personal de la institución demuestra respeto y trasmite confianza?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

16. ¿Los pagos del servicio se realizan en la institución de manera segura y si inconvenientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

17. ¿Los colaboradores de la institución ofrecen una atención personalizada mediante el trato directo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

20. ¿Cuándo se presenta algún problema el personal brindan posibles soluciones de manera rápida?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

18. ¿Resulta accesible contactarse con los docentes/personal administrativo para absolver sus dudas o solicitar algún tipo de información ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

21. ¿Los horarios atención de la institución son adecuados?


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

19. ¿La institución le informa de manera constante y efectiva acerca de las calificaciones o el comportamiento de sus hijos ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

| | |
|--------|--|
| Mg. | Carlos Rojas Ortiz |
| Firma. |  |



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

VALIDACION DE ENCUESTA

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Nombre del experto | Herrera Piscoya Francisco Richard |
| 2 | Profesión | Ing. de Sistemas. |
| | Mayor Grado Académico Obtenido | Maestría. |
| | Experiencia Laboral | 10 años. |
| | Institución donde labora | UoD.L. |

PROYECTO DE TESIS

Título: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.EP. JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018.

AUTOR

DELSY JUDITH BRAVO DIAZ

2018



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

Cuestionario acerca de calidad de servicio en la Institución Educativa Privada Juan Pablo II College, Distrito de Chongoyape, Región Lambayeque

Se está trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la Institución Educativa Privada "Juan Pablo II College. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Lee las instrucciones cuidadosamente. ¡Muchas gracias por tu colaboración!

Datos: Edad: _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

INSTRUCCIONES Emplee un lápiz o un Lapicero para responder el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

1. ¿Considera ud. Que las Instalaciones físicas

De la institución son adecuadas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿La institución cuenta con equipos

Modernos para la enseñanza de los alumnos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

3. ¿considera usted que los profesionales que laboran en la institución son los mejores ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

4. Los medios empleados para transmitirle algún Tipo de información Son los adecuados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

5. ¿Cuándo usted se encuentra en alguna situación problemática, la institución demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

6. ¿Los colaboradores de la institución brindan un adecuado servicio?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

7. ¿La institución cumple con los Requerimientos solicitados de manera efectiva?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

8. ¿La institución tiene interés en brindar un servicio libre de equivocaciones y oportuno?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

9. ¿El personal de la institución está preparado para asesorarlo cuando lo necesita o cuando ud. Tiene alguna duda?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

10. El personal de la institución le proporciona un servicio justo a tiempo, de acuerdo a lo que usted solicite?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

11 ¿El personal que conforma la institución demuestra disposición de colaborar en lo que usted necesita?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

14. ¿Los miembros de la institución demuestran cortesía y buen trato?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

12 ¿El personal de la institución brinda una atención adecuada y correcta?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

15. ¿El personal de la institución demuestra respeto y transmite confianza?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

13. ¿La institución cuenta con profesionales calificados y aptos para brindar el servicio. ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

16. ¿Los pagos del servicio se realizan en la institución de manera segura y si inconvenientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|-----------------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|-----------------------|--------------|

17. ¿Los colaboradores de la institución ofrecen una atención personalizada mediante el trato directo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

18. ¿Resulta accesible contactarse con los docentes/personal administrativo para absolver sus dudas o solicitar algún tipo de información ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

19. ¿La institución le informa de manera constante y efectiva acerca de las calificaciones o el comportamiento de sus hijos ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

20. ¿Cuándo se presenta algún problema el personal le brindan posibles soluciones de manera rápida?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

21. ¿Los horarios atención de la institución son adecuados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

| | |
|------------|--------------|
| Pertinente | Impertinente |
|------------|--------------|

| | |
|--------|--------------------------------|
| Mg. | <i>Henera Pisoya Francisco</i> |
| Firma. | <i>[Firma manuscrita]</i> |