



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las
Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Mariano Beraun, Solansh Liliana (ORCID: 0000-0001-8103-3864)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis queridos y ejemplares padres que por su soporte emocional y confianza en mí, me han apoyado continuamente en mis logros académicos.

Santos y Liliana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y de manera indirecta por propiciarle bienestar a todos aquellos que me apoyaron en el proceso de ejecución de mi trabajo de investigación y aportaron con su culminación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	5
III.- METODOLOGÍA	13
3.1.- Tipo y diseño de investigación	13
3.2.- Variables y operacionalización.....	13
3.3.- Población	15
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.- Procedimientos	19
3.6.- Métodos de análisis de datos.....	19
3.7.- Aspectos éticos.....	20
IV.- RESULTADOS	21
V.- DISCUSIÓN.....	32
VI.- CONCLUSIONES	36
VII.-RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIA	39
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de instituciones educativas JEC	16
Tabla 2 Validez de instrumento gestión administrativa	18
Tabla 3 Validez de instrumento calidad del servicio educativo	18
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento gestión administrativa	18
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	19
Tabla 6 Rango de correlación Rho de Pearson	19
Tabla 7 Niveles de frecuencia de la gestión administrativa	21
Tabla 8 Niveles de frecuencia de la planificación	21
Tabla 9 Niveles de frecuencia de la organización	22
Tabla 10 Niveles de frecuencia de la dirección	22
Tabla 11 Niveles de frecuencia de control	23
Tabla 12 Niveles de frecuencia de calidad del servicio educativo	23
Tabla 13 Niveles de frecuencia de elementos tangibles	24
Tabla 14 Niveles de frecuencia de empatía	24
Tabla 15 Niveles de frecuencia de seguridad	25
Tabla 16 Niveles de frecuencia de capacidad de respuesta	25
Tabla 17 Niveles de frecuencia de fiabilidad	26
Tabla 18 Prueba de normalidad	26
Tabla 19 Rango de correlación de Rho de Pearson	27
Tabla 20 Prueba de correlación hipótesis general	28
Tabla 21 Prueba de correlación hipótesis específica 1	28
Tabla 22 Prueba de correlación hipótesis específica 2	29
Tabla 23 Prueba de correlación hipótesis específica 3	30
Tabla 24 Prueba de correlación hipótesis específica 4	30

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo, 2020, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. La investigación fue de tipo aplicada y diseño no experimental y transversal. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta para medir las dos variables de estudio, luego se efectuó el análisis descriptivo e inferencial para la contratación de las hipótesis. Los encuestados fueron 20 colaboradores entre directores y administradores como población censal para medir la gestión administrativa, y 20 colaboradores entre los padres de familia del 5to de secundaria y zona urbana para medir la calidad de servicio. Los resultados mostraron la existencia de una correlación alta con un rho de Spearman de 0.851 y un valor de $p=0.00$, concluyendo que existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020., siendo esta correlación significativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, servicio educativo

ABSTRACT

The present research study aimed to establish the relationship between administrative management and the quality of the educational service in the JEC Educational Institutions, the Province of Chanchamayo, 2020, with a quantitative approach, at a correlational level. The research was of an applied type and a non-experimental and cross-sectional design. The data collection was carried out by means of a survey to measure the two study variables, then the descriptive and inferential analysis was carried out to contract the hypotheses. The respondents were 20 collaborators between directors and managers as a census population to measure administrative management, and 20 collaborators between parents of the 5th grade of secondary school and urban area to measure the quality of service. The results showed the existence of a high correlation with a Spearman rho of 0.851 and a value of $p = 0.00$, concluding that there is a correlation between administrative management and the quality of the educational service in the JEC Educational Institutions of the Province of Chanchamayo, 2020, this correlation being significant.

Keywords: Administrative management, quality of service, educational service

I.- INTRODUCCIÓN

La educación es valiosa para el desarrollo de un país, por ende su calidad de servicio asociada a una adecuada gestión administrativa lograrán un mejoramiento en el sector educativo. Asimismo en la actualidad a nivel Latinoamericano se ha puesto en énfasis el sistema de evaluación de calidad para generar mejorías en el servicio de la educación.

Enfocándonos en el nivel secundario de las instituciones educativas, es significativo reconocer y mejorar la educación del nivel secundaria, en nuestro país los estudiantes que tienen menos de 18 años conforma el 35% de la población peruana, información que constituye la generación del cambio y desarrollo del país. Respecto al nivel secundario de las instituciones educativas del sector público, el Ministerio de Educación (MINEDU) como parte del servicio educativo implemento la Jornada Escolar Completa (JEC), persiguiendo el ideal de generar mejorías en las instituciones educativas respecto a la calidad de su servicio enfocándose en el nivel secundario, desarrollando más cobertura para el aprendizaje de los estudiantes. El 2015, en todo el país se contaba con 1000 instituciones educativas públicas en todas las regiones, actualmente este modelo educativo se ha implementado en 2,001 instituciones educativas en todo el Perú, en el departamento de Junín hay 101 Instituciones Educativas y en la provincia de Chanchamayo existen 10 Instituciones educativas bajo la modalidad JEC.

Bajo el contexto de que la calidad de servicio en la educación es percibida con usuarios conformado por los padres de los estudiantes, que demandan satisfacer sus necesidades como brindar a la comunidad una buena atención, tecnología, entre otras dimensiones que contemplen la medición optima de una calidad del servicio en la educación. Parte de este soporte en la gestión administrativa se evidencia en el programa de Jornada Escolar Completa, con la habilitación presupuestal para la contratación del recurso humano que desempeñe funciones administrativas (Administrador, Secretaria, Personal de innovación tecnológica, vigilancia, limpieza, psicólogo y apoyo educativo), directores(as) escogidos por competitividad y plaza orgánica, implementación de nuevos esquemas organizacionales en el marco de la división de trabajo, capacitaciones al personal docente y administrativo, mejora de la infraestructura de las escuelas abasteciendo con bienes TIC, conectividad de líneas de internet, kits de

mantenimiento y mobiliario, asimismo se amplió el horario a 45 horas pedagógicas semanales con la finalidad de obtener mejorías en los aprendizajes, beneficios con los que no cuenta la Modalidad Básica Regular (EBR) y si la Modalidad Jornada Escolar Completa (JEC) generándose un avance en la educación sobre la calidad en su servicio, la JEC también facilita con el desarrollo de estrategias que el personal de soporte administrativo JEC en el marco de la gestión administrativa aplicando y articulando las acciones de planificar, organizar, dirigir y controlar, logrando sus objetivos, brindando un servicio de buena calidad y satisfaciendo a la comunidad educativa, que asegure la aprobación y continuidad de dicha modalidad educativa.

Esta investigación estudia la relación que existe de la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC en la provincia de Chanchamayo, partiendo de que en algunas de estas instituciones educativas pese a tener los beneficios de ser institución educativa JEC aun perciben un servicio de calidad regular, con los supuestos de que no se está realizando una óptima gestión administrativa en algunos procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar, debido a que se continua integrando estos procesos en el ámbito pedagógico y no se están articulando con la parte administrativa, porque la misión, la visión, los objetivos, las estrategias, las políticas y el presupuesto, muchas veces no está bien definido en el plan estratégico, los cuales son mencionados como instrumentos de gestión institucional (PEI, POA, etc), en las que las actividades no cuentan con plazos establecidos y bien definidos así como con poca asignación presupuestal. En otros puntos, las contrataciones del personal administrativo que actúan como soporte a una buena gestión administrativa en su mayoría inician sus labores luego de un tardío proceso de selección de personal que en sus veces es de manera tardía al inicio del año escolar, cuya responsabilidad recae en la UGEL de Chanchamayo, generando un retraso en las tareas administrativas como el proceso de control de asistencia, rol indispensable de supervisión por parte del Coordinador Administrativo y Recursos Educativos (CARE) el cual da fe de cumplimiento de funciones de todo el personal y demás responsabilidades a su cargo como soporte administrativo y de gestión del Director(a) en la institución.

De acuerdo a lo mencionado y al entorno que se observa, se visualiza un claro ejemplo de que tanto se relacionan las variables estudiadas, porque un indicador en la gestión administrativa es la división del trabajo, y en estas instituciones JEC de mayor cobertura estudiantil el personal de servicio que desarrolla las actividades de limpieza en mucho de los casos no abastece las necesidades de una buena calidad de servicio de los elementos tangibles (aspectos de limpieza y mantenimiento de ambientes), fiabilidad (eficiencia y desempeño del persona), capacidad de respuesta a veces no es óptima, ya que las contrataciones las determina la UGEL de Chanchamayo.

Esta investigación se justifica porque proyecta encontrar respuestas a algunos vacíos, dentro del ámbito de las instituciones educativas públicas JEC, sobre las medidas y estrategias administrativas que permitan generar la apropiada gestión administrativa y responder por una óptima calidad en el servicio. Asimismo con los resultados estadísticos obtenidos se evidencia la presencia de relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo, lo cual servirá para dar confiabilidad y continuidad del programa y modalidad educativa Jornada Escolar Completa del MINEDU.

En cuanto a la formulación del problema tenemos: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020? Entre los problemas específicos se encontró: a) ¿De qué manera se relaciona la planificación con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo?; b) ¿ De qué manera se relaciona la organización con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la provincia de Chanchamayo?; c) ¿ De qué manera se relaciona la dirección con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la provincia de Chanchamayo?; d) ¿ De qué manera se relaciona el control con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo?.

El objetivo general de la investigación es: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Los objetivos específicos son: a) Establecer la relación entre la planificación y la calidad del servicio educativo

en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; b) Establecer la relación entre la organización y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; c) Establecer la relación de la dirección y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; d) Establecer la relación entre el control y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo.

Respecto a la hipótesis general, es: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Las hipótesis específicas son: a) Existe una relación directa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; b) Existe una relación directa entre la organización y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; c) Existe una relación directa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; d) Existe una relación directa entre el control y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la provincia de Chanchamayo.

II.- MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales tenemos a Cueva y Guayasamín (2017), con su investigación evaluó el impacto que generó la gestión administrativa el desempeño institucional...”, cuyo objeto fue evaluar la primera variable y su efecto con la segunda variable, diseño que sirve como modelo de gestión administrativa logrando optimizar las actividades de planificación y del servicio educativo. Investigación básica, tipo descriptiva, no experimental y por último. Concluyó que la gestión administrativa en una institución educativa toma en cuenta la planificación y la organización para ejecutar la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo que si se interactúa con un diseño de gestión administrativa con iniciativa de los directivos y la comunidad educativa, esto mejorara la comunicación e interrelación en toda la institución educativa.

Toral y Zeta (2017) estudió la relación existente de la gestión administrativa con calidad del servicio en el campo jurídico, administrativo y social, determinando si ambas variables guardan relación, investigación descriptiva e investigación correlacional. Concluyendo que la primera variable mantiene una relación directa de con la segunda variable. Asimismo se comprobó que la planificación, control, dirección y organización, optimizará la calidad del servicio.

Tandazo (2016), investigó el impacto que tiene la gestión administrativa respecto al a los estándares de la Unidad Educativa. Su objetivo fue identificar el alcance de las metas educativas con el apoyo de los actores. Investigación básica, nivel exploratorio, descriptivo y correlacional y no experimental. Los resultados fueron que el fortalecimiento profesional docente alcanzó un nivel alto (100%); mejoramiento de procesos internos (96%); gestión de recursos financieros (100%) y evaluación de acciones administrativas (99%). Concluyó que los procesos de gestión administrativa generan un impacto positivo en los indicadores de calidad educativa.

Como antecedentes nacionales de la investigación, tenemos a Santaria (2019), que investigo si la calidad de servicio educativo de la UGEL 01 guarda relación con su gestión administrativa, investigación de clasificación básica, su nivel es descriptivo, su enfoque es cuantitativo, de tipo correlacional porque su finalidad fue establecer alguna relación entre ambas variables, su diseño es no experimental. Se tuvo como resultados que $r = 0.61$, demostrando un grado de correlación

considerable, asimismo la significancia es 0.000, quiere decir que se evidencia la existencia de relación significativa entre ambas variables antes mencionadas.

Ríos (2018) realizó una investigación para comprobar que relación guarda la gestión administrativa con la calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, estudio de tipo correlacional, transversal, no experimental, se aplicaron los instrumentos a los directores de diversos colegios y diferentes niveles, obteniéndose que el 71,39% aprecia como regular la gestión administrativa. Se demostró la existencia de correlación significativa en ambas variables de estudio.

Esquivel & Huamani (2016) en su investigación estudió si la gestión administrativa guarda relación con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas, su propósito fue identificar si gestión y servicio tienen relación, su diseño fue correlacional. La investigación arrojó como resultado que el 28.9% afirma que hay una gestión administrativa muy buena porque existe buena calidad en el servicio que ofrecen. El resultado final relaciona significativamente ambas variables de estudio.

En el estudio de Narvaez (2016), se investigó como la gestión administrativa del director se relacionaba con el mantenimiento y la modernización de la infraestructura. Se realizó un análisis básico, cuantitativo, de diseño correlacional causal y no experimental. Se manifiesta con los resultados, la asertividad de la hipótesis general de la investigación.

En el desarrollo de este estudio, este se fortalece con el marco teórico de las variables de investigación identificadas, y así poder contar con el sustento y fundamento respectivo con una fuente bibliográfica apropiada.

Los fundamentos teóricos de la variable gestión administrativa, para Taylor (1911), que con un enfoque pragmático índico la complejidad en la administración moderna, porque exige perfeccionar la eficacia, roles y jornadas de trabajo.

Según Caldas, Carrión y Hera (2017) menciona a la gestión administrativa como un elemento clave e importante para todo proceso que implique obtener eficiencia y eficacia, con uso del planeamiento, organización, así como de dirección otorgándole permanencia y continuidad.

Según Villegas (2015), planear, organizar, dirigir y controlar los recursos es parte de una gestión administrativa, para el logro de los objetivos organizacionales;

se debe aplicar técnicas administrativas, en los procesos de dirección como de control se debe contar con la capacidad para tomar decisiones.

Según Hurtado (2008), se demuestra que el proceso de actividades en las tareas de la planificación, la organización, la dirección y el control, forman parte de la gestión administrativa, para el logro de sus propósitos usa el personal y los recursos.

En el marco conceptual de la investigación, según Henry Fayol (1996), la gestión administrativa abarca las siguientes dimensiones:

Planeación: Para Chiavenato (2006), la planeación involucra crear el futuro con una visión prospectiva, entiende establecer anticipadamente los objetivos, políticas, estrategias, procedimientos, presupuestos, pronósticos, etc. Consiste en determinar los siguientes indicadores:

Misión: Motivo de ser de una organización. Es el por qué la organización está desarrollando una determinada actividad en un tiempo y espacio determinado.

Visión: Es como se proyecta la organización a largo plazo, es lo que la organización espera lograr en un futuro, basada en lo real, guía y motiva para continuar con la labor.

Objetivos: Los objetivos son situaciones esperadas que una organización desea alcanzar con su misión, son estables y esenciales para la empresa.

Estrategias: Son ideas estructuradas en base a los objetivos de la organización, es decir es saber que se debe hacer y cómo hacerlo, sin desestimar los recursos con los que se contara para el logro de los propósitos.

Políticas: Es una orientación que guía al personal en el correcto actuar para tomar correctas decisiones, fijan orientaciones de cómo se aplicaran las decisiones en una área determinada, sumándose al cumplimiento de los objetivos.

Presupuesto: Depende de la planeación, instrumento de planeación fundamental que exige recoger por anticipado los recursos, gastos e ingresos, etc, en valor monetario.

Organización: Para Eyssautier (2010), la organización implica dividir y distribuir el trabajo, asimismo establecer sus relaciones y sus responsabilidades para así conseguir la eficacia en los objetivos previstos. Determinándose en los siguientes indicadores:

Estructura orgánica: Según Coulter, esta jerarquizada en un diseño y las funciones están divididas. Al jerarquizar se definen rangos y grados de autoridad considerando también la responsabilidad que desempeñan.

División de trabajo: Según Lorsh, es cuando un grupo realiza un mismo trabajo y esta se divide entre quienes lo conforman, debiendo sumar un esfuerzo total, así cada uno desempeña una tarea específica, y favorezca al logro de los objetivos.

El reglamento interno de trabajo: Se determinó que es una herramienta institucional, para la administración de recursos humanos, contiene disposiciones que exigen a los empleados y jefes, contiene normas de trabajo interno de los trabajadores de la organización. Informa al personal sobre las reglas en el centro de trabajo, y las consecuencias que conlleva no cumplirlas, según el Ministerio de trabajo (2007).

Manual de procesos: Según Valencia, son directrices que el personal debe guiarse para desempeñar de manera correcta sus tareas. Admite informar las disposiciones concernientes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos de dirección.

Análisis de puesto: Según Elba, es necesario para fijar los deberes del personal y las responsabilidades de un puesto o plaza en base su capacidad y experiencia, vital para la contratación, en el caso de un ejecutivo debe impulsar el óptimo desarrollo de la organización.

Dirección: Según ACCA (2010), proceso que busca que el personal se plantee lograr los objetivos a través de un plan. Para lo cual las personas que estén en este cargo necesitan usar estrategias según detalle:

Liderazgo: Capacidad de influenciar y encaminar al personal haciendo que trabajen con entusiasmo enfocadas a las metas. Su éxito depende del comportamiento, habilidades y acciones adecuadas.

Toma de decisiones: Para ACCA, son acciones de decisión vitales, partiendo con detectar un problema y resolverlo, dando continuidad a la operatividad de la organización.

Trabajo en equipo: Según ACCA, es cuando el personal acciona en conjunto para organizarse para alcanzar la meta en común. También cuando sus

capacidades orientadas a un propósito, objetivo y planeamiento en común que actúa como responsabilidad cooperada.

Motivación: Según ACCA, es el acto de persuadir o inducir, convencer para que hagan lo que queremos que hagan, por lo que es sustancial que el jefe logre transmitir y contagiar los valores de misión y visión de la organización. Consiste en hacer que cada cual desempeñe su trabajo con entusiasmo.

Comunicación: Para ACCA, son técnicas y actividades que facilitan y optimizan el clima laboral entre los miembros, participa en la persuasión de opiniones, actitudes del personal, su importancia deriva en el pronto cumplimiento de sus objetivos.

Control: Según ACCA (2010), son aquellas acciones que implican evaluar, supervisar y corregir el cumplimiento y desempeño del personal. Involucra la planificación, organización y dirección. Están determinadas por los siguientes indicadores:

El control preliminar: Según Vizcaíno, incluye todas las acciones gerenciales para ampliar la posibilidad de que los resultados planificados coincidan con los actuales de manera favorable. Es importante contar con las políticas porque involucran criterios de acciones futuras.

El control de asistencia: Según González, un sistema de registro del personal que labora en la organización, sistema que contiene los tiempos de entrada y salida, considerando los horarios de trabajo, jornada laboral, permisos, etc.

Supervisión; Según Pérez, la supervisión ejerce inspeccionar el desempeño del personal. En la supervisión se busca la funcionalidad efectiva de: Planificar, dirigir, organizar, ejecutar y retroalimentar.

Control de retroalimentación: Según González, se utiliza la información de resultados anteriores para corregir futuras desviaciones, es básica y se ajusta al paso del tiempo.

Respecto al marco teórico de la calidad del servicio, tenemos las contribuciones de Granda (2016), que precisa que es el grado de atención que se brinda con el trabajo del personal, cuyo fin es generar una aprobación de carácter positivo. Es el grado referencial en la que un servicio satisface la expectativa del cliente.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) lo indica como medida que una organización se mantiene en el mercado por la continua aprobación de la masa consumidora. Asimismo la escala SERVQUAL establece cinco dimensiones características y básicas del servicio, consta de 22 preguntas el cuestionario, estas dimensiones son:

Elementos tangibles: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), una manera de optimizar la calidad en el servicio es considerar la apariencia de los espacios físicos y las instalaciones, imagen del personal, los equipos y recursos para la atención.

Presentación del personal: Según Chagra, es importante la presentación física del trabajador proyectados en su vestimenta, higiene personal, limpieza, toda vez que si esta no se cumple, puede proyectar una falta de respeto al consumidor.

Limpieza y mantenimiento del establecimiento: Mancera (2013), el mantenimiento y la conservación de espacios son necesidades periódicas de higiene, salubridad y seguridad. Además es muy importante salvaguardar el buen estado de la infraestructura, equipos y recursos para las buenas condiciones de trabajo. La conservación abarca una limpieza diaria, la reparación y ordenamiento de todos los espacios e instalaciones de la organización.

Equipos modernos: Según Abadi, el logro de la satisfacción del cliente, la organización debe contar con tecnología moderna de acuerdo a la actualidad de mercado. La calidad se da con mejoras tecnológicas para el buen funcionamiento de la organización.

Equipos cómodos y atractivos: Según Grinstein(2013), sustancial para los clientes, que se note lo atractivo y cómodo en los equipos y la infraestructura, porque es fundamental que lo clientes se sientan cómodos, como estar en casa.

Empatía: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), es interactuar, comunicar, escuchar y comprender al usuario, asimismo reconocer sus necesidades, se visualiza con los siguientes indicadores:

Atención individualizada: Según Sánchez (2011), es una manera de asistir a cada persona, la atención es única e individual considerando sus propias características y problemas particulares.

Respeto y amabilidad: Según Bravo (2000), Son actitudes y valores que se deben proyectar al cliente cuando se lo está atendiendo, facilita la calidez en el trato y las relaciones interpersonales.

Interés por los clientes: Según Abadi, contar con actitudes de cortesía que muestren interés por propiciar una atención cordial con todos los clientes, que el cliente perciba la importancia de servirlo, que nos importa satisfacerlo de manera genuina que no sea forzado ni artificial.

Horarios del servicio: Se debe facilitar y considerar las horas de atención al cliente según sus exigencias y necesidades, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos.

Seguridad: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), es la capacidad de confianza y credibilidad que se inspira al cliente en el momento de la atención, el cual está vinculado a la capacidad profesional y mostrar un trato cordial.

Transmisión de confianza: Para Stephen & Timothy (2009), la confianza se transmite al cliente con los conocimientos y experiencia que adquirió una organización, es decir hacerles saber que pueden creer y confiar en la empresa u organización.

Seguridad. Según Zeithaml; Bitner & Gremler, (2009), es cuando se inspira credibilidad y confianza al cliente a través de sus conocimientos y la atención.

Cortesía constante: Es un medio para tener un trato cordial entre las personas y se forme una mejor convivencia con el cliente tomando en cuenta: Saludar, identificarse, ayudar de inmediato, mostrar algunos gestos que demuestren el gusto por servir al cliente, recordar el nombre del cliente, etc).

Conocimientos suficientes del servicio y respuesta a los clientes: Según Paz (2005), es tener conocimiento y conciencia de saber el servicio que se está brindando. Como producto de la formación y experiencia, facilitando actuar y propiciar respuestas rápidas a las solicitudes del cliente.

Capacidad de respuesta: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), es la facultad que tienen una organización para responder al cliente en sus peticiones de manera oportuna, como atender de manera rápida llamadas y solicitudes.

Disposición de ayudar: Según Ariza (2011), cortesía que nace de ofrecer predisposición de ayudar a otra persona, estar apto y listo para algún fin.

Ofrecer un servicio rápido: Según Marín (2013), es necesario hacer diferencia en la calidad de atención al cliente, ya que no solo es considerar la amabilidad sino también rapidez, ya que hacerlo esperar podría afectar la lealtad de continuar siendo nuestro cliente.

Disposición de responder las preguntas del cliente: Según Roldán (2013), es vital conocer los servicios que se brindan, políticas organizaciones para resolución de conflictos e incidentes, para así poder responder por ellos de manera eficiente ante el cliente y una situación de contingencia.

Mantener informado a los clientes: Informar a los clientes respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.

Fiabilidad: Para Moyano & Martínez (2011), es la destreza para ejecutar el servicio de acuerdo con lo determinado, es decir, suministrar de manera adecuada el servicio, desempeñando lo establecido.

Cumplimiento de tiempos ofrecidos: Para Cantú (2011), se debe dar cumplimiento con los plazos y fechas establecidas en la entrega acordada del servicio. Ejemplos en la entrega de documentos solicitados, atenciones pospuestas y citas de reuniones programadas.

Capacidad e interés para resolver los problemas: Según Ortiz (2013), es la acción cognitivo-conductual pueden identificar problemas y su resolución de manera eficaz, proyectan actitudes y capacidades en situaciones que requieren una acción apropiada para un determinado problemas en el momento oportuno. Saber el modo de cómo afrontar y solucionar problemas mantiene la fidelidad de los clientes.

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con sustento en Hernández, Fernández y Baptista (2014), el presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, en vista de que se utilizó la estadística en la medición de las variables, la validación de la hipótesis y el procedimiento para analizar la correlación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

Del mismo modo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación es contemplada como no experimental, debido a que no se alteró los hechos ni el entorno del suceso y solo se observó.

También determinamos que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el presente estudio de investigación es correlacional porque asocia gestión administrativa y calidad del servicio educativo. Asimismo describe ambas variables de estudio (descriptivo).

Asimismo es una investigación aplicada porque su objetivo es resolver un problema o planteamiento específico.

3.2. Variables y su operacionalización

Definición conceptual de la variable gestión administrativa: Según Anzola, son actividades de coordinación y esfuerzo grupal, es el modo de cómo las metas u objetivos se alcanzan desempeñando la planeación, la organización, la dirección y el control.

Dimensión planificación: Para Robbins y Coulter (2010), planificación involucra delimitar en la organización, los objetivos, las estrategias, planes de integración y coordinación de actividades de trabajo.

Dimensión organización: Para Eyssautier (2010), la organización implica dividir y distribuir el trabajo, asimismo establecer sus relaciones y sus responsabilidades para así conseguir la eficacia en los objetivos previstos.

Dimensión dirección: Según ACCA (2010), proceso que busca que el personal se plantee lograr los objetivos a través de un plan.

Dimensión control: Según ACCA (2010), son aquellas acciones que implican evaluar, supervisar y corregir el cumplimiento y desempeño del personal. Involucra la planificación, organización y dirección. Están determinadas por los siguientes indicadores:

Definición conceptual de la variable calidad del servicio educativo: Para Parasuraman y Grönroos (2001), se percibe la calidad de servicio como una perspectiva y/o juicio general del cliente frente al servicio prestado.

Asimismo la escala SERVQUAL establece cinco dimensiones características y básicas del servicio, consta de 22 preguntas el cuestionario, estas dimensiones son:

Dimensión elementos tangibles: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), una manera de optimizar la calidad del servicio es considerar la apariencia de los espacios físicos y las instalaciones, imagen del personal, los equipos y recursos para la atención.

Dimensión empatía: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), es interactuar, comunicar, escuchar y comprender al cliente, asimismo reconocer sus necesidades.

Dimensión seguridad: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), es la capacidad de confianza y credibilidad que se inspira al cliente en el momento de la atención, el cual está vinculado a la capacidad profesional y mostrar un trato cordial.

Dimensión capacidad de respuesta: Para Moyano, Bruque & Martínez (2011), facultad de una organización para responder al usuario en sus peticiones de manera oportuna, como atender de manera rápida llamadas y solicitudes.

Dimensión fiabilidad: Para Moyano & Martínez (2011), es la destreza para ejecutar el servicio de acuerdo con lo determinado, es decir, suministrar de manera adecuada el servicio, desempeñando lo establecido.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidades de análisis

Población: Se tuvo dos poblaciones, la primera población con la finalidad de realizar medición en la variable gestión administrativa y la segunda población para la medición de la calidad del servicio educativo.

Según Tamayo (2012), la población viene a ser la totalidad de un conjunto de personas, objetos o medidas con características similares notorias donde se ejecuta la investigación.

Para la primera se optó por una población conformado por 20 colaboradores (10 directores y 10 administradores) de las instituciones educativas con modalidad JEC, ya que según base de datos actual de las Instituciones educativas JEC en la jurisdicción de la provincia de Chanchamayo por el MINEDU existen 10 instituciones registradas.

Respecto a la segunda variable, se optó como población a los padres de familia de una de las instituciones educativas JEC en la jurisdicción de Chanchamayo, seleccionando a la Institución Educativa Integral “Sagrado Corazón de Jesús” del distrito de San Ramón que cuenta con 1000 padres de familias registrados en el padrón de la APAFA 2020. Para efectos de la presente se tomó en cuenta el número total de 20 colaboradores, para evaluar la calidad del servicio educativo.

Muestra: El tipo de muestra que se usó para la variable gestión administrativa fue censal considerando que los 20 colaboradores encuestados (10 directores y 10 administradores) representan la población en su totalidad, por lo que se detallan las 10 Instituciones Educativas con modelo JEC en el ámbito de la provincia de Chanchamayo en las que se aplicaron los instrumentos de estudios.

Tabla 1

Distribución de las instituciones educativas en Chanchamayo

Distritos de Chanchamayo	Instituciones Educativas JEC	Director(a)	Administrador (CARE)	Total
San Ramón	IEI "Sagrado Corazón de Jesús"	01	01	02
	IE. Glorioso "San Ramón"	01	01	02
	IE. INA 18	01	01	02
	IE. "Santa Rosa"	01	01	02
La Merced	I.E. Agropecuario	01	01	02
	I.E. "Nuestra Señora de las Mercedes"	01	01	02
	I.E. "Capelo"	01	01	02
	I.E. "María Auxiliadora"	01	01	02
Perene	IE. Perene	01	01	02
	I.E. "Santa Ana"	01	01	02
Sub Total		10	10	20

Fuente: Registro JEC Junín 2020 – MINEDU

En cuanto a la segunda muestra, se determinó una prueba no probabilística, por lo que se seleccionó al azar un pequeño grupo de personas (20 padres de familia) de una gran población existente según el registro de APAFA de la Institución Educativa Integrada "Sagrado Corazón de Jesús" (2000 padres de familia). Asimismo se consideró dos criterios para la toma de muestra (20 colaboradores), en el proceso de inclusión a padres de familia pertenecientes al 5to grado de secundaria, debido a los años de experiencia que en su gran mayoría, como usuarios pueden dar una perspectiva de la calidad de servicio en su institución, y padres de familia de la zona urbana por la accesibilidad a los servicios de la Institución Educativa.

Con el detalle respectivo de las dos muestras se determinó la cantidad de muestreo de 20 colaboradores para la primera variable y 20 colaboradores para la segunda variable, para así poder realizar la prueba de correlación de las mismas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Arias (2006), cuando se desea recolectar datos, las técnicas son las diversas maneras de captar y recopilar información, mientras que los instrumentos son medios y recursos para su recojo y almacenamiento.

La técnica para la recolección de datos que se manejó en cada variable fue la encuesta, porque nos facilitó poder indagar sobre la opinión de Directores y administradores de las instituciones educativas JEC en la provincia de Chanchamayo respecto a su gestión administrativa, asimismo conocer la perspectiva que los padres de familia tienen sobre la calidad del servicio que se perciben en su institución educativa.

Para Tamayo (2008), la encuesta permite encontrar respuestas a problemas descriptivos como la correlación de variables, esta consta de una estructura establecida propiciando validez de la información recolectada.

El instrumento aplicado fue el cuestionario y según García (2002), es un conjunto de interrogaciones ordenadas coherentemente, hace uso de lenguaje sencillo y claro, asimismo busca relacionar el planteamiento del problema con las respuestas de la muestra. Las preguntas e interrogantes son parte del cuestionario, y estas están determinadas por cada variable de investigación. Es decir, existe 01 cuestionario por cada variable tipo Likert, aplicada a la población de la variable gestión administrativa y a la población de calidad de servicio educativo, teniéndose que los directores y administradores de las instituciones educativas JEC del año 2020 y los padres de familia fueron una base para recolectar los datos necesarios.

En el primer cuestionario para la gestión administrativa, establecida por 20 preguntas, por las 04 dimensiones y el segundo cuestionario para la calidad del servicio educativo, contuvo 22 preguntas considerando las 05 dimensiones y perspectiva de los padres de familia, según la escala multidimensional SERVQUAL, este mide la calidad del servicio perfeccionada por Parasuraman y Berry. Además el cuestionario puede ser aplicado de forma presencial, virtual, correo, o internet, etc. La ficha de cada uno de los instrumento (Anexo 2).

3.4.1.- Validez y confiabilidad del instrumento

Para Hurtado (2012) establece que la validez del instrumento es capaz de medir de modo adecuado y significativo la característica que requiere ser medida, es decir medir la característica para el cual fue diseñado.

En el actual estudio, se trató a los instrumentos para la su validación por el juicio de 03 expertos, quienes analizaron, revisaron y evaluaron este cuestionario, resultando que el cuestionario es aplicable para la ejecución de la encuesta.

Tabla 2

Validez del instrumento de gestión administrativa.

N°	Grado académico	Nombres	Dictamen
1	Licenciada	Sulema Piñas Salinas	Aplicable
2	Licenciado	Jorge Luis Mayco Toykin	Aplicable
3	Licenciado	Jhonatan Adizon Gamarra Oscanoa	Aplicable

Tabla 3

Validez del instrumento de calidad del servicio educativo

N°	Grado académico	Nombres	Dictamen
1	Licenciada	Sulema Piñas Salinas	Aplicable
2	Licenciado	Jorge Luis Mayco Toykin	Aplicable
3	Licenciado	Jhonatan Adizon Gamarra Oscanoa	Aplicable

Para Kerlinger y Lee, (2002) nos menciona que la confiabilidad es la consistencia o estabilidad de una medida. Es decir si se presentan más grados en los errores de medición el instrumento será poco o más confiable. Por lo tanto se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual calcula la confiabilidad en respuestas policotómicas.

En relación al primer instrumento de gestión administrativa el Alpha de Cronbach es de 0.626, indicando tener moderada confiabilidad.

Tabla 4

Confiabilidad de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,626	20

Para el segundo instrumento, la prueba de confiabilidad resultó un valor de 0.519 indicando moderada confiabilidad según el Alpha de Cronbach.

Tabla 5

Confiabilidad de calidad del servicio educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,519	22

3.5. Procedimientos

En el proceso del tratamiento de la información se desarrolló de esta manera: En la recolección de datos se emplearon los instrumentos, un cuestionario por cada variable de estudio. Luego de ello se organizaron los datos recopilados y se insertó los resultados al SPSS v21, para después emplear el análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial para la obtención de resultados, haciendo uso los siguientes valores para su evaluación

Tabla 6

Rango de correlación según Rho de Spearman

R = 1	Correlación perfecta
0,8 < r < 1	Correlación muy alta
0,6 < r < 0,8	Correlación alta
0,4 < r < 0,6	Correlación moderada
0,2 < r < 0,4	Correlación baja
0 < r < 0,2	Correlación muy baja
R = 0	Correlación nula

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos de análisis de datos

En el proceso y estudio de datos de esta investigación se utilizó el programa SPSS v 21, el cual se efectuó en dos etapas, la primera con el análisis de la estadística descriptiva que estudiara las variables según sus dimensiones con los resultados de frecuencia y porcentajes. Respecto a la segunda etapa, trata del análisis inferencial, por medio de la verificación de correlación entre las variables y seguido de cada dimensión de la primera variable con la segunda variable, con el objeto de efectuar el contraste de hipótesis general y las específicas haciendo uso de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los datos e información recopilada de esta investigación fue procesada de forma adecuada sin alterar los datos recopilados por el instrumento. Del mismo modo se respetó a los autores de la información registrándose las citas bibliográficas según norma APA y la aprobación del uso de la información mediante la autorización de la entidad. La investigación se autorizó por la dirección de la institución educativa. Asimismo, se conservó el anonimato de las personas encuestadas.

IV.- RESULTADOS

4.1. Para el análisis de resultados, se muestran el proceso desarrollado por medio de la estadística descriptiva.

4.1.1. Estadística descriptiva de la gestión administrativa

Tabla 7

Variable 1: Gestión administrativa

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
GESTION ADMINISTRATIVA	Casi nunca	23	5,8%	115,0%
	A veces	136	34,0%	680,0%
	Casi siempre	187	46,8%	935,0%
	Siempre	54	13,5%	270,0%
Total		400	100,0%	2000,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la Tabla 7, el 46.8% de 20 colaboradores manifiestan un indicador de casi siempre en la variable Gestión administrativa, un 34.0% manifiestan un a veces de Gestión administrativa, un 13.5% manifiestan siempre de Gestión administrativa y un 5.8% manifiestan casi nunca de Gestión administrativa.

4.1.2. Estadística descriptiva de la dimensión Planificación

Tabla 8

Dimension1: Planificación

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
PLANIFICACION	A veces	24	20,0%	120,0%
	Casi siempre	70	58,3%	350,0%
	Siempre	26	21,7%	130,0%
Total		120	100,0%	600,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 8, el 58.3% de 20 colaboradores manifiestan un casi siempre de planificación, un 21.7% manifiestan un siempre de planificación y el 20.0% manifiesta un a veces de planificación.

4.1.3. Estadística descriptiva de la dimensión organización

Tabla 9

Dimension2: Organización

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ORGANIZACION	Casi nunca	10	10,0%	50,0%
	A veces	44	44,0%	220,0%
	Casi siempre	42	42,0%	210,0%
	Siempre	4	4,0%	20,0%
Total		100	100,0%	500,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 9, el 44% de 20 colaboradores manifiestan un a veces de organización, un 42.0% manifiestan un casi siempre de organización, y un 10.0% manifiestan casi nunca, mientras el 4% manifiesta siempre de organización.

4.1.4. Estadística descriptiva de la dimensión dirección

Tabla 10

Dimension3: Dirección

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
DIRECCION	Casi nunca	7	7,0%	35,0%
	A veces	40	40,0%	200,0%
	Casi siempre	44	44,0%	220,0%
	Siempre	9	9,0%	45,0%
Total		100	100,0%	500,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 10, el 44.0% de 20 colaboradores manifiestan un casi siempre de Dirección, un 40.0% manifiestan un a veces de Dirección y un 9.0% manifiestan siempre, mientras el 7% manifiesta que casi nunca de Dirección.

4.1.5. Estadística descriptiva de la dimensión control

Tabla 11

Dimension4: Control

	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
CONTROL	Casi nunca	6	7,5%	30,0%
	A veces	28	35,0%	140,0%
	Casi siempre	31	38,8%	155,0%
	Siempre	15	18,8%	75,0%
Total		80	100,0%	400,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 11, el 38.8% de 20 colaboradores manifiestan un siempre de control, un 35.0% manifiestan un a veces de control y un 18.8% manifiestan casi siempre, mientras el 7.5% manifiesta que casi nunca de control.

4.1.6. Estadística descriptiva de la variable calidad del servicio educativo

Tabla 12

Variable 2: Calidad del servicio educativo

	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
CALIDAD DEL SERVICIO	Nunca	17	3,9%	85,0%
	Casi nunca	77	17,5%	385,0%
	A veces	167	38,0%	835,0%
	Casi siempre	125	28,4%	625,0%
	Siempre	54	12,3%	270,0%
Total		440	100,0%	2200,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la Tabla 12, el 38.0% de los 20 colaboradores manifiestan un indicador de a veces en la variable calidad del servicio educativo, un 28.4% manifiestan un casi siempre de calidad del servicio educativo, un 17.5% manifiestan casi nunca de calidad del servicio educativo y un 12.3% manifiestan siempre, mientras el 3.9% manifiesta un nunca de calidad del servicio educativo.

4.1.7. Estadística descriptiva de la dimensión elementos tangibles

Tabla 13

Dimension1: Elementos tangibles

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ELEMENTOS TANGIBLES	Nunca	3	3,8%	15,0%
	Casi nunca	10	12,5%	50,0%
	A veces	33	41,3%	165,0%
	Casi siempre	24	30,0%	120,0%
	Siempre	10	12,5%	50,0%
Total		80	100,0%	400,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 13, el 41.3% de los 20 colaboradores manifiestan un a veces de elementos tangibles, un 30.0% manifiestan un casi siempre de elementos tangibles, un 12.5% manifiestan siempre de elementos tangibles y un 12.5% manifiestan casi nunca, mientras el 3.8% manifiesta que nunca de elementos tangibles

4.1.8. Estadística descriptiva de la dimensión empatía

Tabla 14

Dimension2: Empatía

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
EMPATIA	Nunca	5	5,0%	25,0%
	Casi nunca	26	26,0%	130,0%
	A veces	35	35,0%	175,0%
	Casi siempre	25	25,0%	125,0%
	Siempre	9	9,0%	45,0%
Total		100	100,0%	500,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 14, el 35.0% de los 20 encuestados manifiestan un a veces de empatía, un 26.0% manifiestan un casi nunca de empatía, un 25.0% manifiestan casi siempre de empatía y un 9.0% manifiestan siempre, mientras el 5% manifiesta que nunca de empatía.

4.1.9. Estadística descriptiva de la dimensión seguridad

Tabla 15

Dimensión 3: Seguridad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SEGURIDAD	Nunca	4	5,0%	20,0%
	Casi nunca	16	20,0%	80,0%
	A veces	28	35,0%	140,0%
	Casi siempre	23	28,8%	115,0%
	Siempre	9	11,3%	45,0%
Total		80	100,0%	400,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 15, el 35.0% de los 20 colaboradores manifiestan un a veces de seguridad, un 28.8% manifiestan un casi siempre de seguridad, un 20.0% manifiestan casi nunca de seguridad y un 11.3% manifiestan siempre, mientras el 5% manifiesta que nunca de seguridad.

4.1.10. Estadística descriptiva de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 16

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nunca	2	2,5%	10,0%
	Casi nunca	16	20,0%	80,0%
	A veces	31	38,8%	155,0%
	Casi siempre	22	27,5%	110,0%
	Siempre	9	11,3%	45,0%
Total		80	100,0%	400,0%

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 16, el 38.8% de 20 encuestados manifiestan un a veces de capacidad de respuesta, un 27.5% manifiestan un casi siempre de capacidad de respuesta, un 20.0% manifiestan casi nunca de capacidad de respuesta y un 11.3% manifiestan siempre, mientras el 2.5% manifiesta que nunca de capacidad de respuesta.

4.1.11. Estadística descriptiva de la dimensión Fiabilidad

Tabla 17

Dimensión 5: Fiabilidad

	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
FIABILIDAD ^a	Nunca	3	3,0%	15,0%
	Casi nunca	9	9,0%	45,0%
	A veces	40	40,0%	200,0%
	Casi siempre	31	31,0%	155,0%
	Siempre	17	17,0%	85,0%
Total	100	100,0%	500,0%	

Fuente: SPSSv21

Interpretación: De la tabla 17, el 40.0% de los 20 encuestados manifiestan un a veces de fiabilidad, un 31.0% manifiestan un casi siempre de fiabilidad, un 17.0% manifiestan siempre de fiabilidad y un 9.0% manifiestan casi nunca, mientras el 3.0% manifiesta que nunca de fiabilidad.

4.2. Prueba de Normalidad

Teniendo que las variables son categóricas, de tipo ordinal, se aplica la prueba no paramétrica según Hernández, Fernández y Batista (2014. Pag. 318). Asimismo sostiene que es la muestra es menos o igual a 50 se contrasta la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk.

En la primera variable y segunda variable se empleó a una muestra de 20 colaboradores, las cuales son menores al margen de 50, por lo que se reafirma el uso de la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 18

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,149	20	,200*	,954	20	,000
V2	,185	20	,071	,942	20	,000

Interpretación: De la tabla 18, se opta por Shapiro -Wilk, ya que la muestra en la variable 1 y 2 está conformada por 20 colaboradores. Asimismo la variable gestión administrativa y calidad del servicio educativo tienen un nivel de significancia menor a 0.05 (0,00).

4.3. Contrastación de Hipótesis

Por los resultados en la prueba de normalidad, se aplicó Rho de Spearman.

Tabla 19

Rango de Interpretación de Correlación de Rho de Spearman

R=1	Correlación perfecta
0,8<r<1	Correlación muy alta
0,6<r<0,8	Correlación alta
0,4<r<0,6	Correlación moderada
0,2<r<0,4	Correlación baja
0<r<0,2	Correlación muy baja
R= 0	Correlación nula

Fuente: Valores de Rho de Spearman

4.4. Prueba de Hipótesis General

El estudio de investigación tiene como hipótesis general es si existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre ambas variables de estudio.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directa entre ambas variables de estudio.

Significación:

- a. Significancia $P = 0,05 = 5\%$
- b. Rango de aceptación = 95%

Regla para decidir:

- a. El valor de significancia menor a 0.05: Se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- b. El valor de significancia mayor a 0.05: Se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 20

Prueba de correlación de la hipótesis general

			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 20 de correlación Rho de Spearman, las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo, tienen una correlación muy alta ($r=0,851$). Asimismo, la significancia es de $0,00 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

4.5. Prueba de hipótesis específica 1:

En la hipótesis específica 1, si existe relación directa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

Tabla 21

Prueba de correlación de la hipótesis específica 1

			PLANIFICACION	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	PLANIFICACION	Coeficiente de correlación	1,000	,533*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	20	20
Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,533*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	20	20

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 21 de correlación de hipótesis específica 1 de Rho de Spearman de la dimensión planificación y la variable calidad del servicio educativo, existe una correlación moderada ($r=0,533$). Asimismo, la significancia es de $0,015 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

4.6. Prueba de hipótesis específica 2:

En la hipótesis específica 2, si existe relación directa entre la organización y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

Tabla 22

Prueba de correlación de hipótesis específica 2

			ORGANIZACION	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,473*
	ORGANIZACION	Sig. (bilateral)	.	,035
		N	20	20
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,473*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
	EDUCATIVO	N	20	20

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 22 de correlación de hipótesis específica 2 de Rho de Spearman de la dimensión organización y la variable calidad del servicio educativo, existe una correlación moderada ($r=0,473$). Asimismo, la significancia es de $0,035 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

4.7. Prueba de hipótesis específica 3:

En la hipótesis específica 3, si existe relación directa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

Tabla 23

Prueba de correlación de hipótesis específica 3

			DIRECCION	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
		Coeficiente de correlación	1,000	,559*
	DIRECCION	Sig. (bilateral)	.	,010
Rho de		N	20	20
Spearman	CALIDAD DEL	Coeficiente de correlación	,559*	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,010	.
	EDUCATIVO	N	20	20

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 23 de correlación de hipótesis específica 3 de Rho de Spearman de la dimensión Dirección y variable calidad del servicio educativo, se tiene una correlación moderada ($r=0,559$). Asimismo, la significancia es de $0,010 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

4.8. Prueba de hipótesis específica 4:

En la hipótesis específica 4, si existe relación directa entre el control y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

Tabla 24

Prueba de correlación de hipótesis específica 4

			CONTROL	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
		Coeficiente de correlación	1,000	,623**
	CONTROL	Sig. (bilateral)	.	,003
Rho de		N	20	20
Spearman	CALIDAD DEL	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,003	.
	EDUCATIVO	N	20	20

Fuente: SPSSv21

Interpretación: Según la tabla 24 de correlación de hipótesis específica 4 de Rho de Spearman de la dimensión control y la variable calidad del servicio educativo, existe una correlación alta ($r=0,623$). Asimismo, la significancia es de $0,003 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020.

V.- DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en las prueba estadísticas nos indican que si se relaciona de manera directa la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020, respondiendo al objetivo general. Asimismo con respecto a los objetivos específicos: a) Establecer la relación entre la planificación y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; b) Establecer la relación entre la organización y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; c) Establecer la relación de la dirección y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo; d) Establecer la relación entre el control y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, estos se cumplieron.

Con los resultados, se contrasto los antecedentes que presenta la investigación, haciendo un análisis del conocimiento de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio educativo.

Acerca del estudio de los resultados de la hipótesis general, se observó que, si existe relación directa entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo, encontrándose un valor de $r= 0,851^{**}$, indicando que la correlación es positiva y significativa, a su vez es correlación muy alta según los índices los valores correlación de Rho de Spearman. En torno a los resultados de la hipótesis general, se hallaron investigaciones similares al presente estudio, los resultados concuerdan con la investigación internacional desarrollada por Cueva y Guayasamín (2017), que obtuvieron como resultado usando la prueba Chi cuadrado de Pearson ($r= 43,750$; $p=0,000<0,05$), permitiendo concluir que el equipo directivo interactuara con un diseño de gestión con la comunidad educativa. Asimismo, en otra investigación realizada a nivel nacional por Ríos (2018) para establecer si la gestión administrativa guarda relación con la calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, se concluyó que la gestión administrativa guarda relación significativa con la calidad del servicio educativo en la UGEL Moyobamba. Asimismo dichos resultados son respaldados por Esquivel & Huamani (2016) en su investigación arrojó como

resultado que el 28.9% afirmando que hay una gestión administrativa muy buena porque existe buena calidad en el servicio que ofrecen. El resultado final relaciona la gestión administrativa significativamente con la calidad del servicio educativo. Por lo que la administración educativa, a través del proceso con el cual se organiza, dirige, estructura y se implementa un servicio educativo permite a los estudiantes formarse de acuerdo a sus necesidades cognitivas, personales y sociales.

Respecto a la hipótesis específica 1, se encontró que existe una correlación moderada entre la dimensión planificación y la variable calidad del servicio educativo, encontrándose un valor de $r = 0,533$ aplicando el Rho de Spearman, asimismo la significancia es de $0,015 < 0.05$, aceptando la H_a y rechazando la H_o , es decir, si existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Similar resultado obtuvo Esquivel & Huamani (2016), la investigación arrojó que el 28.9% de la muestra manifiestan una muy buena planificación, que a su vez presentan una muy buena calidad de servicio. Usando la prueba Chi Cuadrado $X^2 = 18.77$, se tiene que al 95%, se afirma que la planificación tiene relación con la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián. Además el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 23,1%. Estos resultados son reforzados por Toral y Zeta (2017), que comprobó la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en dos oficinas de la Universidad Nacional de Loja, obteniendo como resultado que cuando la planificación, dirección, organización y control mejoran, también lo hace la calidad del servicio. Por lo que se resalta la importancia del adecuado desarrollo que contempla las dimensiones en la gestión administrativa dentro de la Institución educativa y la asocia al nivel de calidad que se espera obtener, considerando la planificación como el primero necesario para la eficiencia en la gestión administrativa.

Respecto a la hipótesis específica 2, hay una correlación moderada ($r=0,473$) aplicando Rho de Spearman. Asimismo, la significancia es de $0,035 < 0.05$, por lo que no se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en las Instituciones

Educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Estos resultado guardan relación con los encontrados en el estudio de Santaria (2019), donde se observa los datos con una correlación de $r= 0.685$ el cual constituye una correlación positiva media considerable, de la misma forma si la $sig.=0.000$ es menor a 0.05 , se acepta la hipótesis alterna en este sentido: Existe una relación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión Organización.

Respecto a la hipótesis específica 3, se encontró que si hay una correlación moderada ($r=0,559$). Asimismo, la significancia es de $0,010 < 0.05$, aceptando la hipótesis alterna (H_a), es decir si existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Similar resultado encontró Esquivel & Huamani (2016), al demostrar que el 24.4% de los encuestados, declaran un nivel muy bueno la dirección, entendiéndose como calidad de servicios regular; el 22.2% opinan que tienen muy buena dirección, los que a su vez muestran una muy buena calidad de servicio. Obteniendo una confiabilidad al 95% se afirma que la dirección administrativa guarda relación significativa con la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, ya que haciendo uso de la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 13.942$; resulto que $p = 0.030 < 0.05$. Sobre ello Núñez, Silva, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019).en su investigación concluyen que la influencia de los conocimientos en gestión administrativa de las directoras influyen en la apreciación de calidad en el servicio que brinda las instituciones educativas, entendiendo que es importante que los directivos, puedan desarrollar las competencias administrativas, ya que es parte vital de su gestión para alcanzar los objetivos de la institución. Por otro lado Narváez (2016) en su estudio demuestra que existe relación significativa de las tareas de mantenimiento y modernización de la infraestructura y la gestión del director en las instituciones educativas analizadas para ofrecer una calidad adecuada del servicio. En este caso de manera similar se destaca la importancia que el directivo intervenga de manera permanente en todas las acciones que conllevan a asegurar las condiciones físicas dentro de la institución educativa y de esa manera generar un ambiente adecuado para el desarrollo del servicio educativo

Por último, en la hipótesis específica 4, se encontró que si existe una correlación alta ($r=0,623$). Asimismo, la significancia es de 0,003 menor a 0.05, por lo que se acepta la H_a , es decir que el control guarda relación significativa con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas JEC de la provincia de Chanchamayo, 2020. Similar resultado encontró Santaria (2019), observando que las derivaciones según $r= 0.552^*$ respalda una correlación positiva media considerable, el nivel de sig.=0.000 es menor a 0.05, aseverando la hipótesis alterna y concluyendo que existe una correlación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión control.

VI.- CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la investigación se tienen estas conclusiones:

Primera: Se cumplió con el objetivo general y su hipótesis general planteada, demostrándose con los resultados que las variables de estudio alcanzaron un nivel de significancia menor a 0.05, es decir de $0,00 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo es significativa, por lo que se concluye que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de 0.851 de grado de correlación muy alta. Es decir, si no se aplicara una buena gestión administrativa en las instituciones educativas JEC, la calidad del servicio educativo se vería afectada.

Segunda: Se cumplió con el objetivo específico 1 y su hipótesis específica 1 planteada, demostrándose con los resultados y la muestra del valor de significancia menor a 0.05, es decir de $0,015 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la planificación con la calidad de servicio educativo, por lo que se concluye que si existe relación entre la planificación y la calidad del servicio educativo de 0.533 de grado de correlación moderada.

Tercera: Se cumplió con el objetivo específico 2 y su hipótesis específica 2 planteada, demostrándose con los resultados y la muestra del valor de significancia menor a 0.05, es decir de $0,035 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la organización con la calidad de servicio educativo, por lo que se concluye que si existe relación entre la organización y la calidad de servicio educativo de 0.473 de grado de correlación moderada.

Cuarta: Se cumplió con el objetivo específico 3 y su hipótesis específica 3 planteada, demostrándose con los resultados y la muestra del valor de significancia menor a 0.05, es decir de $0,010 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre la dirección con la calidad de servicio educativo, por lo que se concluye que si existe relación entre la dirección y la calidad del servicio educativo de 0.559 de grado de correlación moderada.

Quinta: Se cumplió con el objetivo específico 4 y su hipótesis específica 4 planteada, demostrándose con los resultados y la muestra del valor de significancia menor a 0.05, es decir de $0,003 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre el control con la calidad de servicio educativo, por lo que se concluye que si existe relación entre el control y la calidad del servicio educativo de 0.623 de grado de correlación alta.

VII.- RECOMENDACIONES

Por todo lo desarrollado en esta investigación, se considerara los siguientes puntos como aporte de la investigación realizada. Por lo que se da a conocer estas recomendaciones:

Primera: Se sugiere a la Directora de la institución educativa JEC “Sagrado Corazón de Jesús”, según los resultados obtenidos dar continuidad con la gestión administrativa para el alcance de una buena calidad del servicio en su entidad.

Segunda: Se sugiere a la Dirección mantener y enfatizar un manejo articulado en la planificación para elaboración de instrumentos de gestión, como el POA, para el logro del desarrollo institucional.

Tercera: Se recomienda a la Dirección revisar y asegurar que el organigrama institucional y la división de trabajo estén bien establecidas para un buen inicio del año escolar y el buen desarrollo organizacional en la entidad.

Cuarta: Se sugiere a la Directora seguir fortaleciendo la dirección administrativa orientada a una óptima calidad de servicio en su institución.

Quinta: Se sugiere a la administradora de la Institución Educativa JEC “Sagrado Corazón de Jesús”, dar continuidad con el control del personal y su óptima supervisión de las funciones que estén designadas para el eficaz desempeño y cumplimiento de objetivos de la institución.

VII.- REFERENCIAS

Abadi, M. (2004), de Calidad de servicio y pasos para una buena atención al cliente.

Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas (Segunda ed.)*. México: McGrawhill.

Ariza, A. (27 de Enero de 2011). *www.nuevaconciencia.com*. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de *Magia de tu disposición*: <http://www.nuevaconciencia.com.mx/columnas.cfm?id=225>

ACCA, A. p. (2010). *Manual de Gestión Empresarial*. Lima. Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*.

Bravo, N. M. (2000). *Valores Humanos*. En N. M. Bravo Donoso, *El Respeto* (pág. 65). Santiago de Chile: RIL Editores.

Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017*. Madrid: Editex.

Cantú, J. H. (2011). *Servicios*. En J. H. Cantú Delgado, *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (pág. 120). México D.f.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.de C.V. 4/e.

Chagra, A. A. (2004). *Perfil del Vendedor Profesional*. En A. A. Chagra, *El servicio al cliente, la venta y el marketing personal* (pág. 89). Buenos Aires: Editorial Machi 1ra Ed.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill. Corea, C. M. (2005). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustra*. Sao Paulo Brasil: Editorial Argentina S.A.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill

- Chiavenato, & Sapiro. (2010). *Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Coulter, R. &. (2006). *Administración*. México: Prenice Hall. *Diccionario de la Real Academia Española*. (1992).
- Cueva M. y Guayasamín M. (2017). *Evaluación de la Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Institucional de la unidad educativa "Cotogchoa" del Cantón Rumiñahui de la provincia de Pichincha, en el año lectivo 2016-2017*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Quito, Ecuador.
- Elba, G. B. (2003). *Bases para el análisis de puestos*.
- Evans & Lindsay. (2005). *La Calidad y Resultados en los Negocios*. En J. R. EVANS, & W. M. LINDASAY, *Administración y Control de la Calidad* (págs. 26,27). México: Internacional Thomson Editores .S.A. 6/e.
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos Básicos de Administración*. México: Trillas.
- Fonseca, K. J. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua*. Honduras: Universidad Católica de Honduras.
- González, A. C. (2005). *Los Alcances del Control de Gestión*. San Marcos.
- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de posgrado).
- Granda, P. (2016). *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas*. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.

- Grinstein, L. A. (19 de abril de 2013). *www.greatplacetowork.com.pe*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de *Sentirse cómodos en la oficina*: <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/743-sentirse-comodos-en-la-oficina>
- Gutiérrez, A. S. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Hernandez,R.,Fernandez,C,& Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6° Edición ed.)*. D.F. México: Mc Graw Hill Educación.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Lorsh, P. R. (2006). *Differentiation and Integration in Complex organizations*. USA: *Administrative Science Quartely*.
- Mancera, M. J. (2013). *www.manceras.com*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013.
- Marin, K. (17 de Agosto de 2013). *La importancia de brindar un servicio al cliente*.
- Matínes, O. F. (2011). *Principios fundamentales de la calidad del servicio*
- Meneses & Sesma. (Noviembre de 2008). *La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo XXI*
- Ministerio Trabajo. (2007). *Reglamento Interno de Trabajo*. Recuperado el 5 de 10 de 2015, de www.ministrabajo.go.cr
- Miranda, f. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. En f. Miranda Gonzales. España: Copryright.

- Morán, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramírez de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Moyano; Bruque & Martínez. (2011). *El Servicio Percibido: Las Dimensiones de la Calidad de Servicio*. En J. Moyano Fuentes, & S. & Bruque Cámara, *Gestión de la Calidad en las Empresas Tecnológicas de TQM a ITIL* (págs. 182,183). Bogotá: Ediciones de la U Ed/1.
- Narvaes, J. (2016). *Relación Entre La Gestión Administrativa Del Director Y El Mantenimiento Y Modernización De La Infraestructura De Las Instituciones Educativas Públicas De La Red N° 07 De La Zona De Nueva Esperanza De Villa María Del Triunfo, Provincia Y Región Lima*. Logos Vol. 6, Núm. 1 (2016)
- Núñez, L, Giordano, M. Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel 42 inicial*. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Ortiz, C. M. (2013). <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucion-de-conflictos>. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de *La Solución de Conflictos*: <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucion-de-conflictos>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing*,
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Pérez, E. C. (2009). *Síntesis gráfica de la supervisión educativa*. España: La Muralla.

- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. (Tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo.*
- Roldán, S. Y. (11 de Agosto de 2013). *Cómo responder preguntas de servicio al cliente: <http://es.wikihow.com/responder-preguntas-de-servicio-al-cliente>*
- Sánchez, J. L. (2011). *Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de Manual para la Información y atención al usuario en el servicio de salud de Castilla-La Mancha.*
- Stephen & Timothy. (2009). *¿Qué es la Confianza? En R. Stephen P, & J. Timothy A, Comportamiento Organizacional (pág. 424). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 10/Eicion*
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6).*
- Tandazo A. (2016). *Gestión administrativa y su impacto en los estándares de la calidad educativa de la Unidad Educativa "Teodoro Wolf" Período lectivo 2015 – 2016. (Tesis de maestría). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad. Ecuador*
- Vizcaíno, S. (2010). *Manual de administración de empresas. Barcelona: Profit.*
- Zeithaml; Bitner & Gremler. (2009). *Dimensiones de la Calidad de Servicio. En V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, & D. D. remler, Marketing De Servicios (pág. 114). México D.F.: Mc GRANW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: “Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo, 2020”

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Es un proceso muy particular, consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñado para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros recursos. (Chiavenato,2013, p.243)	La variable consta de 20 ítems, que se aplicara a los directores o administradores de las II.EE – JEC, luego se evaluara haciendo uso de la estadística SPSS.	Planificación	Misión	1	Ordinal (LIKERT)
				Visión	2	
				Objetivos	3	
				Estrategias	4	
				Políticas	5	
				Presupuesto	6	
			Organización	Estructura orgánica	7	
				División de trabajo	8	
				Reglamento Interno	9	
				Manual de procesos	10	
				Análisis de puesto	11	
			Dirección	Liderazgo	12	
				Toma de decisiones	13	
				Trabajo en equipo	14	
				Motivación	15	
				Comunicación	16	
			Control	Control Preliminar	17	
				Control de Asistencia	18	
				Supervisión	19	
				Control Retroalimentación	20	
				Presentación del personal	1	Ordinal

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Según Mortimore (2000) "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados."	La variable consta de 22 ítems, que se aplicara a los padres de familia de la I.E. Sagrado Corazón de Jesús, como modelo de IE JEC en la provincia de Chanchamayo.	Elementos tangibles	Limpieza y mantenimiento	2	(Likert)
				Equipos modernos	3	
				Equipos cómodos y atractivos	4	
			Empatía	Atención individualizada	5	
				Empleados de atención personal	6	
				Respeto y amabilidad	7	
				Interés por los clientes	8	
				Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes	9	
			Seguridad	Trasmisión de confianza	10	
				Seguridad	11	
				Cortesía constate	12	
				Conocimiento del servicio	13	
			Capacidad de respuesta	Disposición a ayudar	14	
				Ofrecer un servicio rápido	15	
				Disposición a responder las preguntas del cliente	16	
				Mantener informado a los clientes	17	
			Fiabilidad	Cumplimiento de fechas prometidas	18	
				Capacidad e interés para resolver los problemas	19	
				Servicio bien a la primera	20	
				Lleva a cabo los servicios prometidos	21	
				Registro exento de errores	22	

CUESTIONARIO SOBRE “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS JEC DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO, 2020”
A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) directores o administrador de su Institución Educativa, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “**GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS II.EE. JEC DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO**”.

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente como ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE “GESTION ADMINISTRATIVA”						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación	1. Considera que la misión guarda relación con las planificaciones que realiza la institución educativa					
	2. Considera que la visión guarda relación con las planificaciones que realiza la institución educativa					
	3. Considera que los objetivos guardan relación con las planificaciones					
	4. Considera que la estrategia de trabajo está orientada al desarrollo de las planificaciones					
	5. Considera que las políticas de trabajo en la institución educativa son importantes al momento de planificar.					
	6. Considera que la parte presupuestaria determina el alcance financiero de la planificación					
Organización	7. Estructura orgánica es satisfactoria como parte de la organización					
	8. División de trabajo es satisfactoria como parte de la organización					
	9. El reglamento interno es satisfactoria como parte de la organización satisface las expectativas de la organización					
	10. Manual de procesos es satisfactoria como parte de la organización					
	11. Análisis de puesto es satisfactoria como parte de la organización					
Dirección	12. Considera que el liderazgo como parte de la dirección, es buena					
	13. Considera que la toma de decisiones como parte de la dirección, es buena					
	14. Considera que el trabajo en equipo como parte de la dirección, es buena					
	15. Considera que la motivación como parte de la dirección, es buena					

	16. Considera que la comunicación como parte de la dirección, es buena					
Control	17. El control preliminar es satisfactorio.					
	18. El control de asistencia es satisfactorio.					
	19. La supervisión del cumplimiento de funciones es satisfactorio					
	20. El control de retroalimentación es satisfactorio.					



CUESTIONARIO SOBRE “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS JEC DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO”

B. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) padre de familia de su Institución Educativa, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS II.EE. JEC DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO**”.

INDICACIONES:


- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO”						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	1. La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna					
	2. Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas					
	3. La presentación de los empleados de la institución educativa es buena					
	4. Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.					
Empatía	5. La institución educativa le brinda atención individual					
	6. La institución educativa cuenta con empleados que le brindan atención personal					
	7. La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios					
	8. Los empleados de la institución educativa entienden sus necesidades específicas					
	9. La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios					
Seguridad	10. El comportamiento de los empleados de la institución educativa le inspira confianza					
	11. Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro					
	12. Los empleados de la institución educativa tratan siempre con cortesía					
	13. Los empleados de la institución educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas					
Capacidad de respuesta	14. Los empleados de la institución educativa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
	15. Los empleados de la institución educativa brindan el servicio con prontitud a los usuarios					
	16. Los empleados de la institución educativa nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario					

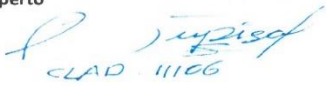
	17. La institución educativa mantiene informados a los ciudadanos sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
Fiabilidad	18. Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
	19. Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
	20. La institución educativa desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
	21. La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo					
	22. La institución educativa mantiene una atención y registro libre de errores					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana							
Apellidos y nombres del experto: Gamarra Oscanoa, Jhonatan Adizon						DNI: 45081715	
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Visión	1. Considera que la misión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Objetivos	2. Considera que la visión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Estrategias	3. Considera que los objetivos guardan relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Políticas	4. Considera que la estrategia de trabajo está orientada al desarrollo de las planificaciones		✓		
		Presupuesto	5. Considera que las políticas de trabajo en su I.E son importantes al momento de planificar.		✓		
		Visión	6. Considera que la parte presupuestaria determina el alcance financiero de la planificación		✓		
	Organización	Estructura orgánica	7. La estructura orgánica es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		División de trabajo	8. La división de trabajo es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Reglamento Interno	9. El reglamento interno es satisfactoria como parte de la organización satisface las expectativas de la organización		✓		
		Manual de procesos	10. El manual de procesos es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Análisis de puesto	11. El análisis de puesto es satisfactoria como parte de la organización		✓		
	Dirección	Liderazgo	12. Considera que el Liderazgo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Toma de decisiones	13. Considera que la Toma de decisiones como parte de la dirección, es buena		✓		
		Trabajo en equipo	14. Considera que el Trabajo en equipo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Motivación	15. Considera que la Motivación como parte de la dirección, es buena		✓		
		Comunicación	16. Considera que la Comunicación como parte de la dirección, es buena		✓		
	Control	Control Preliminar	17. El Control Preliminar es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de Asistencia	18. El control de asistencia es satisfactorio en su IE		✓		
		Supervisión	19. La supervisión del cumplimiento de funciones es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de retroalimentación	20. El control Retroalimentación es satisfactorio en su IE.		✓		
Firma del experto			Fecha : 12 / 01 /2021				
							


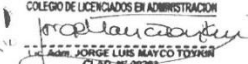
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana							
Apellidos y nombres del experto: Piñas Salinas; Sulema						DNI: 44141269	
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Visión	1. Considera que la misión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Objetivos	2. Considera que la visión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Estrategias	3. Considera que los objetivos guardan relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Políticas	4. Considera que la estrategia de trabajo está orientada al desarrollo de las planificaciones		✓		
		Presupuesto	5. Considera que las políticas de trabajo en su I.E son importantes al momento de planificar.		✓		
		Visión	6. Considera que la parte presupuestaria determina el alcance financiero de la planificación		✓		
	Organización	Estructura orgánica	7. La estructura orgánica es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		División de trabajo	8. La división de trabajo es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Reglamento Interno	9. El reglamento interno es satisfactoria como parte de la organización satisface las expectativas de la organización		✓		
		Manual de procesos	10. El manual de procesos es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Análisis de puesto	11. El análisis de puesto es satisfactoria como parte de la organización		✓		
	Dirección	Liderazgo	12. Considera que el Liderazgo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Toma de decisiones	13. Considera que la Toma de decisiones como parte de la dirección, es buena		✓		
		Trabajo en equipo	14. Considera que el Trabajo en equipo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Motivación	15. Considera que la Motivación como parte de la dirección, es buena		✓		
		Comunicación	16. Considera que la Comunicación como parte de la dirección, es buena		✓		
	Control	Control Preliminar	17. El Control Preliminar es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de Asistencia	18. El control de asistencia es satisfactorio en su IE		✓		
		Supervisión	19. La supervisión del cumplimiento de funciones es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de retroalimentación	20. El control Retroalimentación es satisfactorio en su IE.		✓		
Firma del experto  CLAD 11106			Fecha : 11 / 01 /2021				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana							
Apellidos y nombres del experto: Mayco Toykin, Jorge Luis						DNI: 20115448	
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Visión	1. Considera que la misión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Objetivos	2. Considera que la visión guarda relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Estrategias	3. Considera que los objetivos guardan relación con las planificaciones que realiza su IE		✓		
		Políticas	4. Considera que la estrategia de trabajo está orientada al desarrollo de las planificaciones		✓		
		Presupuesto	5. Considera que las políticas de trabajo en su I.E son importantes al momento de planificar.		✓		
		Visión	6. Considera que la parte presupuestaria determina el alcance financiero de la planificación		✓		
	Organización	Estructura orgánica	7. La estructura orgánica es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		División de trabajo	8. La división de trabajo es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Reglamento Interno	9. El reglamento interno es satisfactoria como parte de la organización satisface las expectativas de la organización		✓		
		Manual de procesos	10. El manual de procesos es satisfactoria como parte de la organización		✓		
		Análisis de puesto	11. El análisis de puesto es satisfactoria como parte de la organización		✓		
	Dirección	Liderazgo	12. Considera que el Liderazgo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Toma de decisiones	13. Considera que la Toma de decisiones como parte de la dirección, es buena		✓		
		Trabajo en equipo	14. Considera que el Trabajo en equipo como parte de la dirección, es buena		✓		
		Motivación	15. Considera que la Motivación como parte de la dirección, es buena		✓		
		Comunicación	16. Considera que la Comunicación como parte de la dirección, es buena		✓		
	Control	Control Preliminar	17. El Control Preliminar es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de Asistencia	18. El control de asistencia es satisfactorio en su IE		✓		
		Supervisión	19. La supervisión del cumplimiento de funciones es satisfactorio en su IE		✓		
		Control de retroalimentación	20. El control Retroalimentación es satisfactorio en su IE.		✓		
Firma del experto			Fecha : 13 / 01 /2021				
 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN  Lic. ADM. JORGE LUIS MAYCO TOYKIN C.I.D.O. 201-00000							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.								
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana								
Apellidos y nombres del experto: Gamarra Oscanoa, Jhonatan Adizon								
DNI:45081715								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Presentación del personal	1. La apariencia de los equipos de la Institución Educativa es moderna	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓			
		Limpieza y mantenimiento	2. Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas		✓			
		Equipos modernos	3. La presentación de los empleados de la Institución Educativa es buena		✓			
		Equipos cómodos y atractivos	4. Los ambientes de la Institución Educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.		✓			
	Empatía	Atención individualizada	5. La Institución Educativa le brinda atención individual			✓		
		Empleados de atención personal	6. La Institución Educativa cuenta con empleados que le brindan atención personal			✓		
		Respeto y amabilidad	7. La Institución Educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios			✓		
		Interés por los clientes	8. Los empleados de la Institución Educativa entienden sus necesidades específicas			✓		
	Seguridad	Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes	9. La Institución Educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios			✓		
		Trasmisión de confianza	10. El comportamiento de los empleados de la Institución Educativa le inspira confianza			✓		
		Seguridad	11. Al realizar trámites en la Institución Educativa se siente seguro			✓		
		Cortesía constate	12. Los empleados de la Institución Educativa tratan siempre con cortesía			✓		
	Capacidad de respuesta	Conocimiento del servicio	13. Los empleados de la Institución Educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas			✓		
		Disposición a ayudar	14. Los empleados de la Institución Educativa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes			✓		
		Ofrecer un servicio rápido	15. Los empleados de la Institución Educativa brindan el servicio con prontitud a los usuarios			✓		
		Disposición a responder las preguntas del cliente	16. Los empleados de la Institución Educativa nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario			✓		
	Fiabilidad	Mantener informado a los clientes	17. la Institución Educativa mantiene informados a los ciudadanos sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios			✓		
		Cumplimiento de fechas prometidas	18. Cuando la Institución Educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple			✓		
		Capacidad e interés para resolver los problemas	19. Cuando Ud. tiene un problema la Institución Educativa muestra sincero interés por resolverlo.			✓		
		Servicio bien a la primera	20. La Institución Educativa desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez			✓		
		Lleva a cabo los servicios prometidos	21. La Institución Educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo			✓		
		Registro exento de errores	22. La Institución Educativa mantiene una atención y registro libre de errores			✓		
Firma del experto			Fecha : 12 / 01 /2021					
								

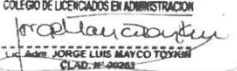
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.								
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana								
Apellidos y nombres del experto: Piñas Salinas; Sulema						DNI: 44141269		
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Presentación del personal	1. La apariencia de los equipos de la Institución Educativa es moderna	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓			
		Limpieza y mantenimiento	2. Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas		✓			
		Equipos modernos	3. La presentación de los empleados de la Institución Educativa es buena		✓			
		Equipos cómodos y atractivos	4. Los ambientes de la Institución Educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.		✓			
	Empatía	Atención individualizada	5. La Institución Educativa le brinda atención individual			✓		
		Empleados de atención personal	6. La Institución Educativa cuenta con empleados que le brindan atención personal			✓		
		Respeto y amabilidad	7. La Institución Educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios			✓		
		Interés por los clientes	8. Los empleados de la Institución Educativa entienden sus necesidades específicas			✓		
	Seguridad	Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes	9. La Institución Educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios			✓		
		Trasmisión de confianza	10. El comportamiento de los empleados de la Institución Educativa le inspira confianza			✓		
		Seguridad	11. Al realizar trámites en la Institución Educativa se siente seguro			✓		
		Cortesía constate	12. Los empleados de la Institución Educativa tratan siempre con cortesía			✓		
	Capacidad de respuesta	Conocimiento del servicio	13. Los empleados de la Institución Educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas			✓		
		Disposición a ayudar	14. Los empleados de la Institución Educativa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes			✓		
		Ofrecer un servicio rápido	15. Los empleados de la Institución Educativa brindan el servicio con prontitud a los usuarios			✓		
		Disposición a responder las preguntas del cliente	16. Los empleados de la Institución Educativa nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario			✓		
	Fiabilidad	Mantener informado a los clientes	17. la Institución Educativa mantiene informados a los ciudadanos sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios			✓		
		Cumplimiento de fechas prometidas	18. Cuando la Institución Educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple			✓		
		Capacidad e interés para resolver los problemas	19. Cuando Ud. tiene un problema la Institución Educativa muestra sincero interés por resolverlo.			✓		
		Servicio bien a la primera	20. La Institución Educativa desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez			✓		
		Lleva a cabo los servicios prometidos	21. La Institución Educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo			✓		
		Registro exento de errores	22. La Institución Educativa mantiene una atención y registro libre de errores			✓		
Firma del experto			Fecha : 11 / 01 /2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC, de la Provincia de Chanchamayo, 2020.								
Apellidos y nombres del Investigador: Mariano Beraun; Solansh Liliana								
Apellidos y nombres del experto: Mayco Toykin, Jorge Luis						DNI: 20115448		
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	Presentación del personal	1. La apariencia de los equipos de la Institución Educativa es moderna	Escala LIKERT: 1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	✓			
		Limpieza y mantenimiento	2. Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas		✓			
		Equipos modernos	3. La presentación de los empleados de la Institución Educativa es buena		✓			
		Equipos cómodos y atractivos	4. Los ambientes de la Institución Educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.		✓			
	Empatía	Atención individualizada	5. La Institución Educativa le brinda atención individual			✓		
		Empleados de atención personal	6. La Institución Educativa cuenta con empleados que le brindan atención personal			✓		
		Respeto y amabilidad	7. La Institución Educativa se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios			✓		
		Interés por los clientes	8. Los empleados de la Institución Educativa entienden sus necesidades específicas			✓		
	Seguridad	Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes	9. La Institución Educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios			✓		
		Trasmisión de confianza	10. El comportamiento de los empleados de la Institución Educativa le inspira confianza			✓		
		Seguridad	11. Al realizar trámites en la Institución Educativa se siente seguro			✓		
		Cortesía constate	12. Los empleados de la Institución Educativa tratan siempre con cortesía			✓		
	Capacidad de respuesta	Conocimiento del servicio	13. Los empleados de la Institución Educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas			✓		
		Disposición a ayudar	14. Los empleados de la Institución Educativa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes			✓		
		Ofrecer un servicio rápido	15. Los empleados de la Institución Educativa brindan el servicio con prontitud a los usuarios			✓		
		Disposición a responder las preguntas del cliente	16. Los empleados de la Institución Educativa nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario			✓		
	Fiabilidad	Mantener informado a los clientes	17. la Institución Educativa mantiene informados a los ciudadanos sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios			✓		
		Cumplimiento de fechas prometidas	18. Cuando la Institución Educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple			✓		
		Capacidad e interés para resolver los problemas	19. Cuando Ud. tiene un problema la Institución Educativa muestra sincero interés por resolverlo.			✓		
		Servicio bien a la primera	20. La Institución Educativa desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez			✓		
		Lleva a cabo los servicios prometidos	21. La Institución Educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo			✓		
		Registro exento de errores	22. La Institución Educativa mantiene una atención y registro libre de errores			✓		
Firma del experto			Fecha : 13 / 01 /2021					
 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACION Lic. Adm. JORGE LUIS MAYCO TOYKIN C.I.D. N° 99282								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.