

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL CENTRO EDUCATIVO PRIVADO INICIAL SANTA TERESA DE
JESÚS, URB. LAS DELICIAS- CHORRILLOS - 2018”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER
MABEL KATHERINE, MARTÍNEZ AYQUIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

LIMA, PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a Dios, A mis padres, por su apoyo incondicional, a mi hijo por ser mi inspiración y a mi esposo por su comprensión y compañía.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme salud y mantener a mi familia unida.

A mis padres por comprenderme y apoyarme a lo largo de mi vida.

A mi hijo que es mi motor y motivo de todo lo que me propongo, y a mi esposo por toda la comprensión y apoyo en la realización de mi trabajo de investigación.

Introducción

La calidad en el servicio representa para muchas instituciones privadas y del estado un problema de difícil resolución. En gran parte de las organizaciones el servicio al usuario se ha dejado a un lado por la mala atención recibida al momento de efectuar cierta gestión en las distintas entidades. Esta situación trae como consecuencia denuncias por parte de los usuarios en contra de alguna instancia en particular.

En el presente estudio nos enfocaremos en la calidad de servicio que brinda el centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús ubicada en las Delicias, en el Distrito de Chorrillos, para ello se debe considerar al quehacer de la educación, como un aspecto práctico en la vida de los alumnos, que es el reflejo de la gestión administrativa con la que un ente educativo puede contar. Una adecuada dirección garantiza efectividad en los recursos humanos y permite lograr mejores productos, servicios y relaciones humanas.

Dicha institución cuenta con principios donde instruye a niños los conocimientos adquiridos con valores éticos y morales. Desde 1992 abre sus puertas para ofrecer una educación de calidad a favor de la niñez en la comunidad de Las Delicias, Chorrillos.

Actualmente en el área administrativa se observa carencia de una estructura organizacional, esto no contribuye a la calidad de su servicio, así como tampoco presenta adecuada distribución de trabajo del personal administrativo, de allí que sea preciso fortalecer el sistema administrativo, fundamentándose en el empleo de estrategias encaminadas a lograr la observancia eficaz de los objetivos y fines organizacionales. Debido a esto se presenta una propuesta de Gestión Administrativa, que permita enfrentar dicho escenario y las exigencias de mejora en las cuales tiene que desplegarse la institución educativa.

Índice

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimientos | vi |
| Introducción | vii |
| Índice | 1 |
| Lista de Tablas | 3 |
| Lista de figuras..... | 4 |
| Resumen..... | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO..... | 8 |
| 1.1. Formulación del problema | 10 |
| 1.1.1. Problema Principal..... | 10 |
| 1.1.2. Problemas Secundarios. | 10 |
| 1.2. Objetivos de la investigación..... | 11 |
| 1.2.1. Objetivo General..... | 11 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos. | 11 |
| 1.3. Justificación e importancia de la investigación..... | 12 |
| 1.4. Alcance y limitaciones..... | 13 |
| Capítulo II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... | 14 |
| 2.1. Antecedente de la investigación | 14 |
| 2.1.1. Internacionales. | 14 |
| 2.1.2. Nacionales..... | 15 |
| 2.2. Marco histórico | 17 |
| 2.2.1. Administración..... | 17 |
| 2.2.2. Calidad de servicio..... | 20 |
| 2.3. Marco legal | 21 |
| 2.3.1. Definición de términos básicos..... | 21 |
| Capítulo III HIPÓTESIS Y VARIABLES | 32 |
| 3.1. Hipótesis | 32 |
| 3.1.1. Hipótesis General..... | 32 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas. | 32 |
| 3.2. Identificación de variables | 32 |

| | |
|---|-----|
| 4.1. Tipo y método de investigación..... | 27 |
| 4.1.1 Tipo de investigación..... | 27 |
| 4.1.2 Método de investigación..... | 27 |
| 4.2. Método de la investigación..... | 27 |
| 4.2.1 Diseño específico de investigación..... | 27 |
| 4.2.2 Población. y muestra..... | 28 |
| Capítulo V RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA..... | 31 |
| 5.1. Datos cuantitativos..... | 31 |
| 5.2. Análisis de resultados..... | 61 |
| 5.2.1 Prueba de normalidad..... | 61 |
| 5.2.2. Prueba de hipótesis..... | 61 |
| 5.2.2.1. Prueba de hipótesis general..... | 61 |
| 5.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 1..... | 63 |
| 5.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2..... | 64 |
| 5.3. Discusión de resultados..... | 68 |
| 5.4. Propuesta..... | 70 |
| 5.4.1. Propuesta de Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio del Centro Educativo Privado Inicial Santa Teresa de Jesús..... | 70 |
| 5.4.2. Desarrollo de la Propuesta de Gestión Administrativa..... | 71 |
| 5.4.2.1 Propuesta de la Planificación..... | 71 |
| 5.4.2.2. Propuesta de la Organización..... | 90 |
| 5.4.2.3. Propuesta de la Dirección administrativa..... | 97 |
| 5.4.2.4. Propuesta del Control Administrativo..... | 109 |
| Capítulo VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 126 |
| 6.1 Conclusiones..... | 126 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 128 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 130 |
| APÉNDICE..... | 133 |

Lista de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Áreas de trabajo respecto a los estándares de calidad de servicio educativo | 71 |
| Tabla 2: Objetivos del área académica | 72 |
| Tabla 3: Propuesta de Planificación del área académica | 73 |
| Tabla 4: Objetivos del área administrativa | 77 |
| Tabla 5: Propuesta de Planificación del área administrativa | 78 |
| Tabla 6: Objetivos del área organizacional | 83 |
| Tabla 7: Propuesta de Planificación del área organizacional y psicología educativa | 84 |
| Tabla 8: Objetivos de planificación | 88 |
| Tabla 9: Propuesta de Planificación del área financiera | 88 |
| Tabla 10: Propuesta de Dirección del área académica | 98 |
| Tabla 11: Propuesta de Dirección del área administrativa | 100 |
| Tabla 12: Propuesta de Dirección del área organizacional y psicología educativa | 105 |
| Tabla 13: Propuesta de Dirección del área finanzas | 107 |
| Tabla 14: Propuesta de Control del área académica | 110 |
| Tabla 15: Propuesta de Control del área administrativa | 115 |
| Tabla 16: Propuesta de Control del área organizacional y psicología educativa | 121 |
| Tabla 17: Propuesta de Control del área financiera | 124 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Siempre es importante establecer estrategias para el logro de los objetivos | 31 |
| Figura 2: Las estrategias planteadas están de alineadas a los objetivos que persigue la institución | 32 |
| Figura 3: Considera adecuada las estrategias planteadas por los directivos de la institución | 33 |
| Figura 4: Conoce Ud. El plan anual de trabajo de la institución | 34 |
| Figura 5: Considera Ud. que la asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados | 35 |
| Figura 6: ¿Tiene Ud. conocimiento del organigrama de la institución?..... | 36 |
| Figura 7: Sabe Ud. Específicamente las funciones a realizar dentro de la institución en base al MOF..... | 37 |
| Figura 8: ¿Consideraría Ud. importante implementar un proceso de selección de personal basado en evaluación psicológica y perfil requerido de su puesto para mejorar la calidad de servicio? | 38 |
| Figura 9: ¿Considera Ud. importante implementar un programa de beneficios como servicio médico, vacaciones, gratificaciones y comisiones para mejorar su bienestar laboral? | 39 |
| Figura 10: ¿Cree Ud. que la institución cuenta con capacitaciones que promueven su desarrollo profesional? | 40 |
| Figura 11: Considera que el personal de la institución educativa cuenta con el liderazgo adecuado para dar clases a sus alumnos | 41 |
| Figura 12: Considera que los docentes de la institución educativa tienen buena comunicación con sus alumnos..... | 42 |
| Figura 13: Considera que los docentes y trabajadores en general de la institución educativa son muy unidos en las actividades que se puedan realizar en ella | 43 |
| Figura 14: Considera que los docentes de la institución educativa realizan una buena enseñanza a los alumnos como parte del cumplimiento de sus objetivos | 44 |
| Figura 15: Siempre los docentes realizan aplicaciones correctivas al alumnado de manera correcta y objetiva | 45 |
| Figura 16: Siempre cuando sucede algo en la institución educativa con algún alumno se comunican de inmediato con Ud. | 46 |

| | |
|--|----|
| Figura 17: Ud. Percibe que los equipos de la institución son los apropiados para el aprendizaje de su hijo | 47 |
| Figura 18: Ud. Considera que las instalaciones físicas de la institución le parecen acogedoras si se presentan libres y en orden | 48 |
| Figura 19: Ud. Considera que la apariencia del personal de la institución le parece apropiada para un buen servicio | 49 |
| Figura 20: Usted al momento de realizar alguna consulta en la institución percibe un buen grado de colaboración entre el personal para el desarrollo de sus peticiones. | 50 |
| Figura 21: El personal presenta rapidez de respuesta al momento de atender sus preguntas sobre algún servicio | 51 |
| Figura 22: Cada vez que asiste a la institución siente molestia por el tiempo de espera en las colas del centro de atención al cliente | 52 |
| Figura 23: Los trabajadores de la institución destacan por una atención rápida | 53 |
| Figura 24: Encuentra servicios que son de su total interés o preferencias en la institución educativa..... | 54 |
| Figura 25: El trato por parte de los colaboradores es confiable y oportuno..... | 55 |
| Figura 26: El servicio brindado es seguro | 56 |
| Figura 27: Usted ha escuchado comentarios positivos de algún familiar o amigo relacionado a la institución..... | 57 |
| Figura 28: La experiencia pasada en otras instituciones cumplió con sus expectativas..... | 58 |
| Figura 29: Considera que el nivel educativo que mantiene su hijo está a nivel de otras instituciones..... | 59 |
| Figura 30: Considera que los docentes de la institución educativa se encuentran bien capacitados para brindar la enseñanza adecuada a los alumnos..... | 60 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo. Así mismo la población del objeto de estudio estuvo conformada por 112 trabajadores con carácter permanente o estable del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, para lo cual se tomó una muestra de 87 trabajadores que es el resultado de la fórmula aplicada, a quienes se les formuló una encuesta de 16 Ítems por la variable Proceso Administrativo y 14 Ítems por la variable Calidad de Servicio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de 3 expertos entre teóricos y metodológicos. Esta investigación tuvo como sustento la teoría de Munch, L (2014) sostiene que el Proceso Administrativo comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión, para la variable Calidad de Servicio citamos a Evans, J & Lindsay, W. (2015) quienes sostienen que para lograr brindar un servicio de calidad mencionan que los dos componentes más importantes son las personas y la tecnología. Esta investigación concluye, que existe relación entre el Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos. lo cual se verifica con la Prueba Rho de Spearman de 0.896.

Palabras Clave: Proceso Administrativo – Calidad de Servicio – Dirección

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and the quality of service of the initial private educational center Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos. The type of research is applied, of a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, of a hypothetical deductive method. Likewise, the population of the object of study was made up of 112 permanent or stable workers of the initial private educational center Santa Teresa de Jesús, for which a sample of 87 workers was taken, which is the result of the formula applied, to whom I formulate a survey of 16 items for the Administrative Process variable and 14 items for the Quality of Service variable. For the validity of the instruments, the judgment of 3 experts between theorists and methodologies was used. This research was based on the theory of Munch, L (2014) argues that the Administrative Process comprises a series of phases, stages or functions, whose knowledge is essential to apply the method, principles, techniques and management approaches, to The Quality of Service variable cites Evans, J & Lindsay, W. (2015) who argue that in order to provide a quality service they mention that the two most important components are people and technology. This investigation concludes that there is a relationship between the Administrative Process and Quality of Service from the perspective of the workers of the initial private educational center Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos. which is verified with the Spearman Rho Test of 0.896.

Keywords: Administrative Process - Quality of Service - Management

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Las sociedades están organizadas de forma que cada ser vivo, debe pasar por las mismas etapas de educación, algunos en instituciones más privilegiadas que otras, pero, al fin y al cabo, toda persona tiene derecho a educarse pasando por todos y cada uno de los niveles establecidos. Las fases iniciales de la infancia constituyen los momentos más significativos para el desarrollo de la persona; ello debido a la gran capacidad que posee el cerebro para incorporar la información del ambiente donde se desenvuelve en tales etapas (Adames, 2012).

Así mismo, en la actualidad sabemos que nos enfrentamos a clientes y/o usuarios exigentes, por ello para lograr satisfacer sus necesidades se debe conocer cómo alcanzar la calidad de servicio y que interviene para la preparación del personal. El gerente es quien tendrá que velar para el cumplimiento del proceso administrativo, es la persona fundamental que debe examinar los requerimientos que suceden en los servicios que no son atendidos rápidamente los cuales causan disgusto y reclamos en los usuarios, teniendo como resultado la mala experiencia de los servicios que brinda la organización.

A nivel internacional la Revista: *Ce contribuciones a la economía* (27 de enero del 2017) menciona que el proceso administrativo es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas en una empresa, donde nos dan a conocer lo esencial que es un administrador o gerente, ya que se encargan de conducir al desarrollo económico y financiero de las organizaciones.

Además, el diario *Colombia digital* (02 de junio de 2017) indica cómo se encuentra el gobierno de Colombia electrónico y como se encuentra las entidades públicas con el cumplimiento de sus objetivos, si han logrado un gobierno eficiente y participativo, si sus

trabajos han permitido que el usuario se encuentre satisfecho, ya que como gobierno busca que sus entidades puedan brindar un servicio de calidad con las acciones y funciones realizadas.

A nivel nacional Jorge Gil, director de la carrera de administración de la UPC en una conferencia recalca lo importante es para la universidad aplicar de manera adecuada el proceso administrativo, así mismo menciona como es que compite ferozmente por ampliar sus clientes y lograr que sus negocios funcionen, hoy más que nunca el personal es el recurso importante del crecimiento económico. La gestión administrativa debe realizarse manera estratégica, teniendo en claro lo que es planear, organizar y direccionar.

Trujillo, E. afirma que es importante mejorar la atención de los servicios públicos es importante para este gobierno, en este caso, el acceso a la justicia de manera eficiente. Apreciamos de como el ministro de vivienda asegura que el mejorar la atención de los sectores públicos es importante, ya que en la actualidad es una de las más altas deficiencias que existe tanto en sector privado como público, desde este punto concluyo que, para poder satisfacer las necesidades, atender requerimientos y brindar un servicio de calidad primero debe reconocerse los errores en el proceso administrativo.

El Centro Educativo Privado Inicial Santa Teresa de Jesús perteneciente a la Unidad de Gestión Educativa Local 07 del distrito de San Borja, es una Institución perteneciente al estado que se encarga de brindar servicio educativo a Instituciones Educativas de 7 distritos, en cuanto a la gestión pedagógica y administrativa. La problemática que se sitúa en mayoría de las áreas es que carece del cumplimiento del Proceso Administrativo, por lo cual no se logra cumplir los objetivos en el tiempo adecuado y esto se debe a la burocracia, la desorganización, la ausencia de coordinación y comunicación entre los trabajadores.

Mediante el SINAD que es un sistema de apoyo a los trámites administrativos se verifica que existen expedientes que superaron el tiempo de despacho, debido a que el personal no está realizando sus funciones de manera ordenada, ni en el tiempo requerido.

Así mismo en cuanto a la atención y orientación del cliente se ha visto muchas deficiencias, ya que el docente, director, padre de familias que visitan las instituciones no reciben el trato correcto ni el compromiso con sus actividades dentro de la UGEL, por ello el propósito de este presente trabajo es conocer ¿Cuál es la relación que existe entre proceso administrativo y calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? ya que en base a ello se puede determinar las razones de que porque no se cumple de manera adecuada el proceso administrativo, con el fin de que el personal pueda identificar y tener el manejo de sus labores o funciones, y establecerlas de manera correcta la que permitiría brindar y otorgar calidad de servicio logrando la satisfacción del usuario.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema Principal.

¿De qué manera se relaciona el proceso administrativo con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018?

1.1.2. Problemas Secundarios.

¿De qué manera se relaciona la planificación con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018?

¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos,

2018?

¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018?

¿De qué manera se relaciona la integración con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018?

¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el centro educativo privado Santa Teresa de Jesús, Urb. las Delicias – Chorrillos, 2018.

1.2.2. Objetivos Específicos.

Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro

educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Determinar la relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La importancia esencial de la educación en nivel inicial es ayudar en el progreso integral de los niños con el propósito de moldear personas independientes, con pensamiento crítico, creativos, autónomos, seguros de sí mismos y con destrezas de trabajo grupal. En el nivel inicial es donde el infante adquiere y promueve los valores que le permitirán transformarse en adultos con habilidades de socialización tales como amor, organización, respeto, responsabilidad, cortesía, paciencia, solidaridad, cooperación, honestidad, tolerancia, prudencia, auto-control y atención por el medio ambiente.

Se justifica tener un buen centro de educación inicial, al existir una demanda insatisfecha, y una tendencia a mantenerse, ya que cada año aumenta la población y que en el corto plazo se transformaran en demanda potencial de la institución de educación. La demanda insatisfecha permite a un nuevo competidor de acceder a un mercado con la posibilidad de captarla.

Por otra parte, en una sociedad fuerte, es necesario tener inclusión social donde todos los sectores y segmentos sociales se vean atendidos de la manera más equitativa posible, brindando un servicio adicional como valor agregado.

Para lograr una sociedad avanzada y un país con un progreso y crecimiento social

constante, es requerido tener unas bases fuertes en la educación, quienes se encargan de formar a los futuros líderes de la sociedad, y es necesario atender la necesidad del pequeño sector de infantes que requieren una atención especial.

La importancia más relevante del proyecto, es que, al instalar la institución educativa, se estará contribuyendo con la construcción de una sociedad con valores y estudios, que al largo plazo contribuirá con el crecimiento de la calidad de la nación.

1.4. Alcance y limitaciones

La principal limitación o dificultad que se presentó durante la ejecución de esta investigación, fue el acceso a la información, y el tiempo dedicado a ello, ya que dependía del apoyo del personal de la institución y su disponibilidad de tiempo sobre todo para la aplicación del instrumento. Igualmente, el factor financiero se presentó como una limitante, para las asesorías, desarrollo de tesis, papelería, copias, impresiones, etc. Y finalmente el tiempo requerido para solicitar los permisos de realización de encuestas, lo que llevó a tomar horas extras de trabajo no contempladas inicialmente.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedente de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Villalta, A. (2014). En su tesis titulada “Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón”. Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración Pública y que tiene como objetivo es 4 evaluar la relación de Gestión Administrativa en la calidad de servicio mediante un diagnostico interno y externo, para el modelo de gestión administrativa del mercado Municipal del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. La teoría de soporte que se utilizó Bañon, R & Carrillo,E. (2005) con su libro donde nos hablan sobre la nueva Administración Pública. En esta investigación tiene una metodología descriptiva correlacional, con una muestra que se tomó de los trabajadores. En los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 . Concluye que Existe una correlación significativa entre las dos variables, la cual fue hallada con la prueba de chip-cuadrada, arrojando y tiene un 0. 93% de confiabilidad.

Osorio, I. (2014) “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de quetzaltenango, realizada para obtener el título de Administradora de Empresas”, la cual tiene como objetivo determinar la aplicación el Proceso Administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. La teoría de soporte se utilizó al autor Henry Fayol quien da a conocer los principios, con el tipo de metodología descriptivo, y como muestra al Personal Técnico Administrativo que permitió llegar a la siguiente

conclusión: confirma la hipótesis alterna en donde indica que las Instituciones Educativas privadas no hacen uso del proceso administrativo de manera adecuada y esto genera problemas como: la falta de demanda de alumnos al inicio de clases ya que existen I.E que llevan años en el rubro de educación y no existe un aumento, falta de ganancias económicas, despido de profesores es por ello que se rechaza la hipótesis nula.

Basantes, en su trabajo titulado “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador en el año 2014. Con el propósito de establecer si el modelo de gestión administrativa que utiliza en este momento el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio a la clientela. Considerándose una investigación cualitativa, bibliográfica de campo, se trabajó como muestra toda la población, 60 asesores que son los que tienen trato directo con los usuarios. Teniendo como resultado que gran cantidad de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato sostienen que el servicio que recibieron fue medianamente bueno, concluyéndose así que la atención prestada no es la apropiada. Concluyendo que GADM de Ambato debe optimizar la calidad del servicio al usuario, no tienen aptitud para atender al cliente, el tiempo en realizar un trámite es muy largo, más de tres días. Por lo que elaboran una propuesta de mejora en todos los aspectos.

2.1.2. Nacionales.

Céspedes, J. (2016) en su tesis “El proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015”, que fue realizada para obtener el título en Administración de Empresas y que tiene como objetivo explicar si existe relación entre el Proceso Administrativo en la Calidad de Servicios de la empresa COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES SRL de la ciudad de Huánuco 2015. La teoría de soporte que se utilizó es la Fayol indicando cuales son los procesos de la

administración. Esta investigación tiene un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 120 clientes de la empresa Comercial Rivera Distribuidores ,en los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 ,concluye que se contrasto de manera descriptiva en los datos estadísticos que si existe relación entre los Proceso Administrativo y la Calidad de Servicios en un 81%.

La tesis de López (2018) cuyo título fue “Gestión administrativa y la calidad Educativa en la Red 27, UGEL 04, Comas- 2017” presentada en la Universidad Cesar Vallejo en el año 2018. El estudio tuvo como propósito instituir la relación entre La Gestión administrativa y la calidad de Educativa en el ente descrito. Se desarrolló desde el enfoque cuantitativo, su metodología es de tipo de investigación básica cuyo diseño es no experimental, transversal, de nivel correlacional. Su metodología es Hipotético-Deductivo. La población fue de 134 usuarios del servicio de inscripción de los bancos de datos personales que ofrece el área estudiada, la muestra fue de 80 participantes. Los resultados conseguidos en el estudio mostraron que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la Red 27, UGEL O4, Comas 2017. ($r= 0,733$ y $p=0,000$)

Tipián (2017) en su estudio cuyo título fue “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus, presentada en la Universidad Cesar Vallejo en el año 2017. Con el objetivo de establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. La investigación tuvo enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional y de método hipotético-deductivo. La población fue de 134 usuarios del servicio de registro de los bancos de datos

particulares que ofrece el área estudiada. La muestra estuvo constituida por 100 participantes. Se obtuvo como resulta que el nivel de gestión administrativa se relaciona significativa y positivamente con la calidad de servicio.

2.2. Marco histórico

2.2.1. Administración

Desde tiempos pasados las personas se agruparon para poder sobrevivir. Esto llevó a que se tomaran ciertas acciones, como tomar decisiones, administrar los recursos, cuando, como y donde, buscar alimentos, entre otros. Esto indica que los principios administrativos se originaron en la antigüedad.

La historia del pensamiento administrativo inicia en la edad antigua, se tienen ejemplos de los imperios, como en Egipto donde existía un sistema administrativo extenso con una economía planeada y un gobierno centralizado con mucho poder, asentado en la fuerza y la compulsión, es allí donde se originó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano caracterizada por la descentralización; así como en la manera de manejar los asuntos en la Antigua Grecia y China en donde se localizan vestigios del proceso administrativo (Chiavenato 2014).

El centralismo administrativo de los últimos años del Imperio Romano, dejó paso al terrateniente, en torno al cual se congregaba cantidad de individuos ayudando al florecimiento de la Edad Media. En la administración de esta, hay signos de nacionalización administrativa y dirección, nace la descentralización del gobierno, se consolidan instituciones como la Iglesia Católica. En este período la Administración toma un gran impulso cuando nacen en Italia los principios de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales (Amador, J. P.).

Comenzando la edad moderna, nace en Rusia y Austria una corriente administrativa conocida como comeralistas que consiguió su mayor grandiosidad durante 1560 que trataron de optimizar los sistemas administrativos empleados en dicho período, para ciertos tratadistas los Comeralistas son los precursores en el estudio científico de la administración pública (Amador, J. P.).

A mediados del siglo XVIII comenzó la Revolución Industrial Inglesa, nace una nueva familia de administradores que desplegaron nociones y técnicas, naciendo ciertas nociones administrativas básicas (Amador, J. P.).

Actualmente, se forman los fundamentos para el avance de la administración como una auténtica ciencia, con teorías, principios, procedimientos y funciones administrativas. Así, cuando las ciencias como la psicología y sociología, comienzan a suministrar herramientas de aplicación, la administración asimila las contribuciones que se producen en el siglo XX. Los precursores de las teorías administrativas: F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Helton Mayo (Koontz y Wehrich 2013).

Frederick W. Taylor, considerado el padre de la administración científica, trabajó entre los años 1880 y 1915 en varias compañías, hizo experimentaciones y aplicó sus opiniones, descubriendo que existen deficiencias producidas por el factor humano; promovió así que las empresas acrecentaran el sueldo a los empleados más productivos, redujo la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas, introdujo tiempos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y distintas mejoras (Koontz y Wehrich 2013).

Henry Fayol, desplegó por primera vez una teoría general de la administración, considerándose por ello el "padre de la administración moderna". De igual forma, este defendió que se enseñara administración en las instituciones educativas. Su principal aporte los 14 principios básicos en la administración: División del Trabajo, Autoridad, Disciplina,

Unidad de Mando, Unidad de Dirección, Subordinación del Interés Particular al Interés General, Remuneración del Personal, Centralización, Cadena de Mando, Orden, Equidad, Estabilidad emocional, Iniciativa (Koontz y Weihrich 2013).

El proceso administrativo es un instrumento esencial en todas las empresas, la cual se desarrolla en etapas y que permite alcanzar los objetivos de toda organización, buscando la eficacia y eficiencia. Munch, L. (2014) afirma que el “Proceso administrativo, alcanza una cadena de fases, etapas o cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas y los enfoques de gestión” (p24). Para lograr aplicar una buena administración en las organizaciones o empresas se debe desarrollar el proceso administrativo que consiste en cumplir con las funciones y de esa manera poder lograr todos los proyectos planeados.

Por otro lado, el autor Bernal & Sierra (2013) indica que: El proceso administrativo, como menciona el autor nace para ayudar al crecimiento de todas las organizaciones, son la guía para permitir que se establezcan los objetivos con la condición de que se genere funcionamiento del enfoque interno y externo de la organización (Bernal & Sierra.2013. p.16).

Indica que el proceso administrativo comprende, el conocimiento y las herramientas de lo que debe realizar un administrador, la cual referencia a las etapas: Planificación, Organización, Dirección y Control. Así mismo el autor Luna, A. (2008) indica que las etapas del proceso administrativo son: Planeación Para Luna, A. (2008) “La Planeación determina que quiere ser la empresa, donde se va establecer, cuando va iniciar operaciones y como lo va lograr” (p.58). Conocer y tener definido la misión y visión, es importante en la organización ya que dependerá de ellas para la creación de la empresa, la planeación ayuda a conocer los objetivos y plasmar estrategias de cómo lo vas a llevar acabo.

Organización

Según Luna, A. (2008) Las fases que integran la organización son: División del trabajo: se enfoca directamente en construir la estructura de la empresa, dividir según las funciones de los trabajadores. Departamentalización: se refiere a la separación de funciones y operaciones en áreas específicas como puede ser por producto, geográfica, funcional entre otros (Luna, A. 2008.p.76).

Dirección

La dirección influye a los recursos humanos y a todos los integrantes de la organización para realizar sus funciones que les corresponden. Se pone en marcha todo lo planificado y organizado, igualmente se encarga de la toma de decisiones correspondientes a la empresa (Luna, A. 2008.p.106).

El control consiste en poder verificar y evaluar, todo lo que se hizo en las anteriores etapas, es un elemento que tiene como objetivo de ver e informar cómo está encaminando la organización.

2.2.2. Calidad de servicio

De mucho tiempo se conoce la expresión "El cliente siempre tiene la razón". Desde los noventa, una nueva tendencia se ha venido reforzando, en donde se ubica a la clientela y sus exigencias como el foco de la totalidad de las decisiones de negocios. Lo que puede entenderse como la filosofía del servicio al cliente.

En este sentido ya a partir, de los setenta se incorporaron las máquinas electrónicas en la filosofía del servicio al cliente: la utilización de escáner y sistemas de códigos de barras para estandarizar los procesos de producción, despacho y trazabilidad en perfeccionamiento de la logística y los lapsos de respuesta a los clientes. Terminando los ochenta, el Internet,

abrió la brecha que permitió el avance en dispositivos de seguimiento y comunicación en línea, como encuestas en web (Fernández, 2018).

Donde se recoge información de la perspectiva del cliente frente al producto que busca, lo que le permite a la empresa modificar sus procesos para mejorar aquellas fallas detectadas desde el punto de vista del consumidor (Fernandes, 2018).

En el transcurso de los noventa, las empresas se orientaron más en premiar a sus clientes, realizando promociones por su lealtad. Aparecen sistemas de fidelización, conquistar mercados bajo la filosofía de atención al cliente, proximidad y calidad en servicio perdurable en el tiempo (Fernandes, 2018).

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) se creó en Ginebra, Suiza, en 1946, creando estándares para el servicio al cliente. Agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, han facilitado adiestramiento desde 1972, desarrollando seminarios, textos, videos y diversas publicaciones encaminadas al adiestramiento y divulgación de las mejores prácticas en el ámbito (Fernandes, 2018).

Ya a inicios del siglo XXI, con los adelantos tecnológicos, internet principalmente, tanto clientes como compañías tienen más oportunidad de comunicación. Hoy por hoy se hace obligatorio para las empresas tener canales de comunicación e intercambio para un servicio al cliente inmediato y asertivo, como: Chat, correo electrónico, atención telefónica las 24 horas del día, sitios web, redes sociales, blogs, encuestas en línea (Fernandes, 2018). Todo esto es en alguna forma mecanismos de medición continua y en tiempo real de la satisfacción del cliente, y se entiende que finalmente, son maniobras que una organización debe poner en práctica si quiere competitividad y desarrollo.

2.3. Marco legal

2.3.1. Definición de términos básicos

Calidad.

Está referida a la capacidad que tiene una cosa para complacer exigencias implícitas o explícitas de acuerdo a una medida, la observancia de requerimientos de calidad. (Significados.com)

Calidad del Servicio.

Es cuando el servicio que se presta por una compañía dada se asocia a su calidad con relación a la apreciación de complacencia del cliente y la calidad del producto adquirido, representa la cualidad y durabilidad del bien. (Significados.com)

Eficacia.

Es conseguir los fines establecidos en una compañía (Inadem, 2018).

Eficiencia.

Es lograr los fines con la mínima cantidad de recursos. Donde lo importante es la economía o disminución de recursos al mínimo (Inadem, 2018).

Gerente.

Individuo que en una compañía dada posee el compromiso y las funciones de dirigir al resto, de hacer y dar órdenes y de conseguir que las cosas se realicen para poder efectuar alguna y cabalmente con el objetivo y la misión que impulsa la empresa (Ucha, 2009).

Gestión.

Ligado de diligencias realizadas para solucionar una cuestión o concretar un proyecto. La gestión es, asimismo, la dirección o administración de una empresa o de un negocio (Ucha, 2009).

Líder.

Persona con capacidad de influir en otros, como referencia dentro de un grupo, por ejemplo, un equipo deportivo, un curso universitario, una compañía de teatro, el departamento de una empresa, etc. (EcuRed, 2019).

Logística.

En lo que respecta a las compañías, la logística, se ocupará esencialmente de la gestión y la planificación de las labores propias de los departamentos que la integran como ser el de compras, transporte, producción, almacenaje, mantenimiento y distribución, entre otros (Ucha, 2009).

Organización empresarial.

La organización de una empresa establece una estructura para la sistematización de los recursos existentes, mediante escalas, reciprocidad, disposición y congregación de labores con el fin de ejecutar las diferentes labores de la empresa (García, 2018).

Recursos humanos.

Habitualmente, se distingue como recursos humanos a la totalidad del personal que forman parte de una compañía o entidad y que se determinan por desempeñar una múltiple lista de tareas determinadas a cada sector. Los recursos humanos de una compañía son, conforme a las teorías de administración de compañías, una de las fuentes de riqueza más significativas porque son las responsables de la realización y progreso de las labores y acciones (Nicuesa, 2010).

Calidad del servicio

La calidad del servicio es poder cubrir las expectativas de lo que el consumidor requiere puesto que no basta con complacer sus exigencias, en este momento el servicio está centrado en hacer más por la clientela y la responsabilidad es de la compañía en su totalidad (Molero, 2017).

Para una empresa, la calidad se fundamenta en tener un costo bajo y aún debe ser ventajosa para el cliente, constantemente se busca la mejora continua en los procesos para hacerlo más eficiente. En calidad, no puede haber equivocaciones en los procedimientos, ni en la apreciación del cliente luego que el servicio fue dado y haya sobrepasado las expectativas. De aquí entonces surgen dos elementos: particularidades de un servicio y la calidad de este. Esto implica que la calidad del servicio de una compañía se da en cada una de sus funciones, comenzando con el jefe quien es el que debe establecer las directrices de la calidad del servicio, hasta la totalidad de los ámbitos que se encuentran directamente e indirectamente relacionadas con el servicio mismo (Juran 1996 citado en Molero 2017).

Los organismos que brindan cierto servicio a los usuarios, fundamentalmente brindan un intangible, no obstante, al momento de ser evaluado por el cliente, estos lo realizan tomando en cuenta sus apreciaciones, en muchos casos un buen servicio es medido cuando el cliente se halla complacido por lo recibido. El intangible del servicio, puede referirse al ofrecer tiempo, habilidades, saberes, mostrar interés, buscar salidas a inconvenientes, proporcionar ayuda, conceder una sonrisa, un saludo, así esta atención atrae, satisface y retiene a los clientes (Lovelock 2011 citado en Molero 2017).

En este sentido, la percepción del cliente o usuario es primordial al momento de juzgar la calidad del servicio, siguiendo básicamente cinco criterios o dimensiones: confiabilidad, tangibles, sensibilidad, empatía y seguridad (Matsumoto, 2014).

Confiabilidad

Se refiere a la capacidad de prestar un servicio con exactitud y seriedad, responsablemente. Esto expresa que la organización cumple sus promesas como: fechas de entrega, soluciona los problemas; promesas relacionadas sobre los atributos centrales del servicio y acerca de las resultas del mismo. Suministra un servicio y fija el precio. Es

importante acotar que las empresas deben estar al tanto de los intereses de la clientela con relación a la confiabilidad, pues si no ofrecen el servicio central que los consumidores están comprando, de modo inmediato fracasan con sus clientes (Matsumoto 2014 y Tipian 2017).

Tangibles

Los tangibles, son el aspecto de las infraestructuras físicas, aparatos, trabajadores y canales de comunicación, que transmiten al usuario un respaldo. Es la imagen del servicio que los clientes utilizan para valorar la calidad del servicio. Los tangibles con continuidad son empleados por las empresas de servicio con el propósito de optimizar su imagen, indicar calidad a la clientela y suministrar continuidad (Matsumoto, 2014).

Sensibilidad

La sensibilidad o prontitud de respuesta, se entiende como la aptitud y deseo de ayudar al consumidor y suministrar un servicio oportuno. Por ejemplo, la atención y tiempo de espera para asistir las inquietudes de los clientes, sus solicitudes, quejas y problemas suscitados (Matsumoto 2014 y Tipian 2017).

Empatía

La empatía es la atención personalizada, lograr la conexión con el cliente. Refiere a transmitir que sus consumidores son específicos, únicos, a los cuales se les comprenden sus exigencias, en búsqueda que el cliente se sienta importante y comprendido por la empresa que les otorga servicio. De hecho, por ejemplo, si la organización es grande, con más recursos que otras más pequeñas, éstas últimas incluso pudieran ser valoradas como más informadas acerca de exigencias y expectativas específicas de la clientela, solo porque sus servicios se ofrecen de una manera más personalizada (Matsumoto 2014 y Tipian 2017).

Seguridad

La seguridad es tanto el conocimiento del producto de venta como la cortesía del personal en relación a su habilidad para transmitir seguridad y confianza. Es decir, la capacidad de la organización y de sus trabajadores para infundir en el consumidor confianza y credibilidad. Este criterio es muy importante, sobre todo en los casos donde el usuario percibe alto riesgo o si al recibir el servicio hay inseguridad sobre la capacidad de evaluar los resultados. La compañía pretende crear credibilidad y lealtad (Matsumoto 2014 y Tipian 2017).

Proceso Administrativo

La administración o proceso administrativo, desde finales del siglo XIX, ya es definida en base a términos de cuatro funciones determinadas de los administradores: planificación, organización, dirección y control (De la Rosa y Arregoces, 2015). Realizar estas acciones en secuencia, demuestran un proceso, desde el punto de vista donde se define el proceso como la manera sistemática de llevar a cabo las cosas. Así, la administración puede verse como un proceso, en donde finalmente se ponen en práctica algunas acciones interrelacionadas con el fin de conseguir los fines que se tengan preestablecidos.

En este sentido, la administración puede definirse entonces como el proceso de proyectar, estructurar, administrar y controlar el empleo de los recursos de una empresa con el objetivo de conseguir propósitos con eficacia y eficiencia (Chiavenato 2001 citado en Tipian 2017).

Por otra parte, el término gestión a veces puede traer confusión, pero la gestión alude a la acción y al efecto de tramitar, ejecutar actividades conducentes al alcance de un negocio o de una aspiración cualquiera, mientras que administrar, es regir, dirigir, organizar, colocar o establecer. Se puede decir entonces, que el término gestión administrativa ya implica ofrecer un soporte administrativo a los procesos organizacionales de los distintos espacios

funcionales de una institución, es decir brindar soporte en la proyección y control de las acciones de la compañía, determinar las exigencias financieras y la búsqueda de fuentes de financiamiento que consientan complacer de manera eficiente los requerimientos. Igualmente, ejecutar estudio permanente desde la administración para la toma de decisiones: inversiones, políticas, costos, presupuestos, entre otros (Muñiz 2003 citado en Larrañaga 2017).

Etapas del proceso administrativo:

- La Planeación

La Planeación es la fase número uno del ciclo administrativo, donde se establece la secuencia lógica del trabajo, es el proceso que implica la toma de decisiones anticipadamente, que busca responder a interrogaciones como: qué objetivos, manera de alcanzar dichos objetivos, cuando realizar las acciones, recursos humanos, tecnológicos y financieros se cuenta, que resultados se esperan, forma de evaluar tales resultados, etc. (De la Rosa y Arregoces, 2015)

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) citado en Barrera y Ysuiza (2018), señala que es el fundamento de las labores gerenciales, donde se seleccionan las misiones y objetivos, y se deciden las acciones para lograrlos. Surgen entonces diferentes formas de llevar a cabo la planeación, planteándose: objetivos y/o metas, estrategias y planes (pp.30-31).

Así el objetivo es la cristalización de un plan de acción o de trabajo que se encuentra constituido por metas; y estas son como los procesos a seguir y acabar para así llegar al objetivo. Los objetivos entonces están compuestos por varias metas. La Estrategia, es definida como la manera como se establecen los propósitos básicos a largo plazo en una compañía, la instrumentación de los cursos de acción y la determinación de los recursos precisos para conseguir los mismos. Y los planes, serían las políticas igualmente

declaraciones o comentarios generales que sitúan o gobiernan la toma de decisiones.

Planear es precisar los objetivos por alcanzar, establecer y considerar las maniobras y labores para conseguir tales objetivos. En la planeación se añade el análisis de circunstancias que en la actualidad se tienen y se anticipa al futuro. La organización debe entonces, elegir las maniobras y propósitos de forma jerarquizada ubicando los recursos precisos para desplegarlos y de esta manera lograr los objetivos escogidos por la misma (Mochón, *et al.*, 2014).

- Organización

Organizar reside en fraccionar, estructurar, sistematizar la tarea y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y otros que son precisos para alcanzar las metas corporativas, establecidas anticipadamente en la fase de planeación (Mochón, *et al* 2014).

Una de las acciones prioritarias de toda empresa, es definir su estructura. Esta se concreta en un organigrama, que muestra características y cantidad de espacios de la compañía. En el diseño de la estructura organizativa se debe favorecer la coordinación ya que entra cantidad de individuos que realizan diversas labores y toman decisiones en diferentes espacios de la empresa; permitir el flujo y el proceso de la información, lo cual es la materia prima para la toma de decisiones y debe llegar a los ejes de decisión de la empresa; flexibilidad y disposición para adaptarse a las nuevas demandas, ya que son imprescindibles para esta, impidiendo la enorme burocracia; y, complacencia de sus integrantes que son los individuos que conducen y mantienen a la organización (Mochón, *et al* 2014).

De acuerdo a Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) citado en Barrera y Ysuiza (2018), una estructura organizacional debe mostrar: objetivos y planes, ya que de estos proceden las acciones; la autoridad útil para la gerencia de la compañía; y la situación que la envuelve, condiciones financieras, tecnológicas, políticas, sociales o éticas. Una

estructura organizacional efectiva jamás puede ser estática, porque su labor obedece a la circunstancia; Y como la empresa se encuentra dotada de trabajadores, la agrupación de las labores y vinculaciones de autoridad de su estructura debe tomar en cuenta las restricciones y los hábitos de las personas, eso no quiere decir que la estructura deba delinearse alrededor de los individuos (antes bien, se realizará alrededor de las metas y las actividades que las acompañan); de cualquier modo, es significativo tener en cuenta la clase de personas con las que se conformará (pp.31-34).

- Dirección

La dirección es el tercer elemento del procedimiento administrativo, refiere instituir una estructura formal de la entidad supervisando, asimismo, la administración conforme a las proyecciones determinadas por las jerarquías de autoridad. Es un proceso para conseguir los objetivos planeados a través del liderazgo, comunicación, motivación, desarrollo, adiestramiento y composición de equipos (Gutiérrez 2006 citado en De la Rosa y Arregoces, 2015).

Dirigir es estimular a los trabajadores de la empresa para que hagan su trabajo con niveles elevados de rendimiento. Asimismo, la dirección debe liderar, animar y comunicarse con los empleados de forma individual y en grupo. La dirección tiene en cuenta una relación cercana con los dependientes y trabajadores, consintiéndoles alcanzar los objetivos de la empresa (Mochón, *et al* 2014).

Para que un conjunto de personas se convierta en una organización, debe encontrarse liderado o gobernado por un individuo que debe ser el líder, este influye en el resto de las personas, inspira, motiva, rige sus acciones y que se faculta para el logro de sus metas (Tipián, 2017)

Entre las fortalezas asociadas a la dirección, como la motivación, Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012 citado en Barrera y Ysuiza (2018), refiere a que el gerente puede hacer cosas que satisfacen los deseos de sus subordinados, y esto los incitarán a proceder de la forma anhelada; más sin embargo se corre el riesgo de que al estar satisfecho de una sucesión de exigencias, las mismas ya dejan de ser un estímulo motivador (p.34).

Otra habilidad, es el liderazgo, cuando la persona que encabeza un grupo de trabajo y logra que éste maniobre casi a la totalidad de su capacidad, se dice que este individuo tiene habilidades en el arte del liderazgo. Este arte de liderar implica la combinación de habilidades entre las cuales: la capacidad de usar el poder con eficacia y responsabilidad; entender que los subordinados poseen otras fuerzas motivadoras dependiendo de tiempos y circunstancias; capacidad inspiradora; y soporte para desplegar un ambiente favorable, despertar motivaciones y permitir que respondan a ellas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012 citado en Barrera y Ysuiza, 2018).

Y finalmente la habilidad más significativa para la tarea de dirigir, la comunicación, que reside en la transmisión de información de un emisor a un receptor, entretanto que el receptor entienda el mensaje. En otras palabras, la intención de la comunicación en una compañía es tener información para proceder en los procedimientos de transformación o facilitarlos, esto es, intervenir en el trabajo para conseguir la prosperidad de la organización. La comunicación es fundamental para la marcha interna de las compañías ya que compone las labores gerenciales.

- Integración

La integración es la obtención y el agrupamiento de los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. La integración es el medio a través del cual el

administrador y los funcionarios de la empresa eligen y se ponen en contacto con los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes de dicha organización. (De la Rosa y Arregoces, 2015).

Función de la integración

La función de la integración consiste en dotar al organismo social de los diversos recursos que requiere para lograr la eficiencia en el desempeño al momento de planear y organizar.

- Control

El control es una etapa muy importante en el proceso administrativo, así sea si una empresa presenta excelentes planes, estructura organizacional conveniente y una dirección eficiente; el directivo o gerente, no podría comprobar cuál es el escenario real de la empresa si no hay una forma que se avise si los productos van acordes con los objetivos. Así, el proceso de control debe tener en cuenta: la verificación del alcance de los objetivos establecidos en la planeación y medir y/o cuantificar las resultas obtenidas (De la Rosa y Arregoces, 2015).

En resumen, el control, supervisa el rendimiento, progreso y ejecución de las transformaciones que de manera continua se realizan. Dicha función consiente que la empresa esté al tanto si se están cumpliendo los planes con el propósito de que pueda existir mecanismos correctores pertinentes con el objeto de alcanzar las metas anheladas. Se debe ejecutar un proceso continuo de evaluación y comparación y si es necesario, de corrección del desempeño y de localización de equivocaciones que han producido el no conseguir las resultas propuestas como objetivo (Mochón, *et al* 2014).

Capítulo III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Existe relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

3.2. Identificación de variables

Variable independiente

Proceso administrativa. En este trabajo se partió de la definición señalada por Henry Fayol (1930) donde el hecho de administrar implica proyectar, estructurar, gobernar, regularizar e inspeccionar. Son dichos factores los que conforman el proceso administrativo y logran ser

hallados en cualquier zona de la compañía, o sea, que cada una realiza acciones de planeación, organización, entre otros como trabajos administrativos fundamentales.

Así, las dimensiones a tomarse en cuenta formarían parte de las etapas del proceso administrativo, seleccionándose para este estudio: Dirigir (Dirección) y Control (seguimiento de procesos) (Chiavenato 2014)

Dimensión 1

Dirección. Parte del proceso administrativo esencial para llevar a cabo las maniobras planeadas y constituidas, es guiar la acción y favorecer el progreso del trabajador en lo profesional y particular, y de esta forma dicha motivación se convierta en el alcance eficaz del objetivo. Entre las estrategias se encuentran acciones como: dirigir y estimular al grupo para que logren el objetivo; instituir una comunicación directa, franca y transparente con cada uno de los empleados, de manera directa o indirecta, en el trabajo; desplegar las potencialidades de todo empleado; establecer alicientes para que sobresalgan en criterios definidos pre-establecidos, imaginación, rapidez, entre otros; instituir formas de evaluación constante del proceso de ejecución, con el objeto de modificar medidas cuando fuese necesario. (Corvo, 2019)

Indicadores:

- ✓ Liderazgo,
- ✓ Comunicación
- ✓ Integración

Dimensión 2

Control. Para la empresa es importante verificar que lo planeado, organizado y realizado esté prosperando de manera cómoda y segura hacia el logro del objetivo. Ya que, consiente

tomar decisiones de reemplazo o reorientación del proceso, que consientan optimarlo. Así, parte de las acciones a seguir podrían ser: comparar si los resultados van de la mano con los planes generales de la organización; valorar el resultado del trabajo, asumiendo como fundamento los estándares de desempeño de esta; hacer evidentes los medios a ser esgrimidos en las mediciones; notificar las indicaciones a los empleados responsables, para así conseguir corregir las acciones requeridas. (Corvo H 2019)

Indicadores:

- ✓ Cumplimiento de objetivos
- ✓ Aplicación de acciones correctivas

Variable dependiente

Calidad de Servicio. Aspecto de gran relevancia para aseverar la subsistencia de las organizaciones en el mercado. La calidad en el servicio es definida como la resulta de un procedimiento de evaluación donde el usuario coteja sus expectativas con sus apreciaciones. Es decir, la medición de la calidad se ejecuta a través de la discrepancia del servicio que aguarda la clientela, y el que toma de la compañía. Por esto la percepción del cliente o usuario es primordial al momento de juzgar la calidad del servicio, y básicamente se guía de cinco criterios: confiabilidad, tangibles, sensibilidad, empatía y seguridad (Matsumoto 2014). Para este estudio, dichos criterios fueron las dimensiones a tomarse en cuenta, siendo seleccionadas tangibles, sensibilidad y seguridad.

Dimensión 1

Imagen del colegio. Se refiere a la idea o percepción que otros del ambiente externo ven a la institución en base a lo tangible entre otros. (Matsumoto 2014)

Indicadores:

- ✓ Infraestructura
- ✓ Velocidad de Servicio
- ✓ Tiempo de Espera
- ✓ Tiempo de Atención
- ✓ Confianza
- ✓ Credibilidad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Cercanía con el cliente
- ✓ Interés por el cliente

Dimensión 2

Nivel educativo. El nivel hace referencia al grado pedagógico e instructivo se encuentran los docentes de una determinada institución pudiéndose estos medir con el profesionalismo y capacitaciones que tienen que los docentes. (Matsumoto 2014)

Indicadores:

- ✓ Profesionalismo
- ✓ Capacitación

3.3 Matriz lógica de consistencia

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO PRINCIPAL | HIPÓTESIS PRINCIPAL | VARIABLES | ESCALA DE MEDICIÓN | METODOLOGÍA |
|--|---|--|--|---|---|
| ¿De qué manera se relaciona el proceso administrativo con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | Determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en el centro educativo privado Santa Teresa de Jesús, Urb. las Delicias – Chorrillos, 2018. | Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos. | VARIABLE 1 Proceso Administrativo Dimensiones: Planificación Organización Integración Dirección Control | Cuestionario tipo escala Likert 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo | TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo - Correlacional METODO DE INVESTIGACION: Hipotético deductivo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental - transversal POBLACIÓN: 112 padres de familia MUESTRA: 87 padres de familia MUESTREO: Probabilístico aleatorio simple UNIDAD DE ANALISIS: Colegio privado Santa Teresa de Jesús TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Técnica - Encuesta Instrumento - Cuestionario |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPOTESIS ESPECÍFICOS | | | |
| 1) ¿De qué manera se relaciona la planificación con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | 1) Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | 1) Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | | | |
| 2) ¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | 2) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | 2) La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | | | |
| ¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | VARIABLE 2 Calidad de servicio Dimensiones: Imagen del colegio Nivel educativo | | |
| ¿De qué manera se relaciona la integración con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | Determinar la relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | Existe relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | | | |
| ¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018? | Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018 | | | |

Capítulo IV

MÉTODOLOGÍA

4.1. Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación Aplicada es, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el tipo de estudio en el cual la problemática se encuentra establecida y es conocida por el investigador, por lo que emplea la indagación para contestar a preguntas determinadas. En este tipo de investigación el interés se halla en resolución práctica de problemas.

4.1.2 Método de investigación

El presente estudio según Hernández *et al.*, (2014) es hipotético deductivo porque es el procedimiento o vía que sigue quien realiza dicha investigación para hacer de su labor una práctica científica. El método hipotético deductivo posee ciertos pasos primordiales: observación del fenómeno estudiado, generación de una hipótesis para detallar tal fenómeno, deducción de resultados o propuestas más básicas que la misma hipótesis, y verificación de la realidad de los enunciados.

4.2. Método de la investigación

4.2.1 Diseño específico de investigación

Este trabajo investigativo surgió un diseño no experimental, descriptiva y transversal y correlacional. Pues en este diseño no habrá manejo intencional de las variables y se contemplan los fenómenos, así como ocurren en su entorno natural; transversal, ya que se recolectan datos en un tiempo único; y su intención es detallar las variables y estudiar su interrelación en un momento dado (Hernández, *et al* 2014).

4.2.2 Población. y muestra

Según Arias (2006) citado en Gallardo (2017) la población es el grupo definido o indefinido de aspectos con particularidades comunes y para los cuales serán prolongables las conclusiones de la investigación. (p.63)

Así, en este estudio la población la constituyen un total de 112 padres de familia cuyos hijos se encuentran cursando el nivel inicial en el colegio privado Santa Teresa de Jesús, ubicado en la urb. Las Delicias en el Distrito de Chorrillos.

La muestra es la porción de la población que se elige para obtener la información requerida y sobre la que se ejecutará el cálculo y la observación de las variables a estudiar. (Hernández, et al 2014) Para obtener una muestra aleatoria cuando se tiene una población finita, se utiliza la subsiguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

| | | | |
|---|---|---------------------------|--------|
| n | = | Muestra | |
| N | = | Población | 112 |
| Z | = | Nivel de aceptación 95% | 1,96 |
| E | = | Grado de error 5% | 0,05 % |
| P | = | Probabilidad de éxito 50% | 0,5% |
| Q | = | Probabilidad de fracaso | 0,5% |

Reemplazando tenemos

$$n = \frac{112 (1.96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(112 - 1) \times (0,05)^2 + (1.96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

$$n = 87$$

En el presente estudio, la muestra evaluada fue de 87 padres de familia quienes tienen hijos estudiando el nivel inicial en el Colegio privado Santa Teresa de Jesús.

4.2.3 Instrumentos de recolección de datos.

Ya que la técnica escogida para recoger la información fue la encuesta escrita, se decidió utilizar como instrumento el cuestionario, conformado por una lista de interrogaciones escritas entregadas a las personas quienes, de manera incógnita, las contestan de forma escrita.

De acuerdo a Gallardo (2017) el cuestionario es como una forma de comunicación, en donde el encuestado conoce del estudio que se está realizando sus objetivos, y las preguntas son preparadas previamente, y están descritas de forma tal que puedan ser analizadas con relación al problema trazado. (p.73)

El modelo de cuestionario es de tipo cerrado y se elaboró en función al problema general que se propuso, en conjunto con las hipótesis, las variables e indicadores, y se esgrimió la escala valorativa de Likert, como herramienta que permite medir actitudes y saber el nivel de conformidad de la persona encuestada.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Fuente: Adaptado de la Escala Tipo Likert.

4.2.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En esta investigación se empleó como técnica para la recolección de datos, la encuesta. Esto, de acuerdo a Gallardo (2017), pues con la encuesta se puede conseguir datos de un conjunto de la población de interés utilizando procedimientos estandarizados en el que a toda persona se le realizan las mismas preguntas (p.73).

Los datos se procesaron mediante la técnica de estadísticos descriptivos, usándose para la ordenación de datos la tabla de distribución de frecuencias. Y se analizaron en crudo para determinación de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Al verificarse que los datos no tienen distribución normal, se les aplicó a los mismos la estadística inferencial empleando la prueba no paramétrica test de Spearman. Todos los datos fueron procesados a través del programa SPSS 23.

Capítulo V

RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1. Datos cuantitativos

¿Siempre es importante establecer estrategias para el logro de los objetivos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de acuerdo | 8 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| | De acuerdo | 54 | 62,1 | 62,1 | 71,3 |
| | Indeciso | 6 | 6,9 | 6,9 | 78,2 |
| | En desacuerdo | 19 | 21,8 | 21,8 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

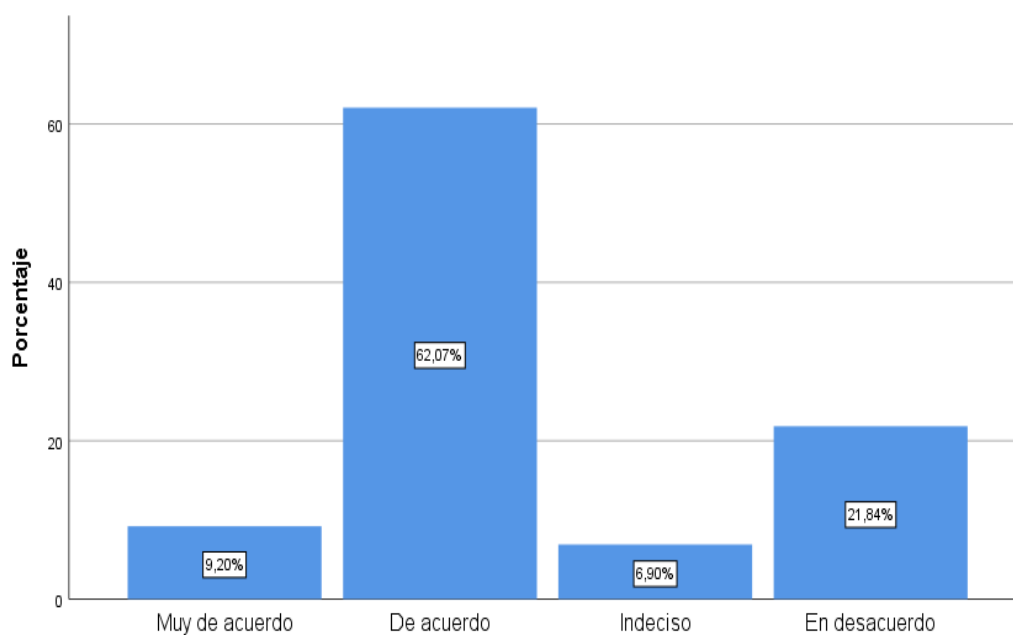


Figura 1: Siempre es importante establecer estrategias para el logro de los objetivos

De acuerdo al ítem 1 se puede verificar que el 62,1% (54 padres de familia) de los encuestados están de acuerdo que la institución es importante que establezcan estrategias para el logro de sus objetivos, también el 21,8% (19 padres de familia) respondieron en desacuerdo, el 6,9% (6 padres de familia) respondió que están indecisos, el 9,2% (8 padres de familia) están muy de acuerdo.

Las estrategias planteadas están alineadas a los objetivos que persigue la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 69 | 79,3 | 79,3 | 80,5 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 83,9 |
| | De acuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

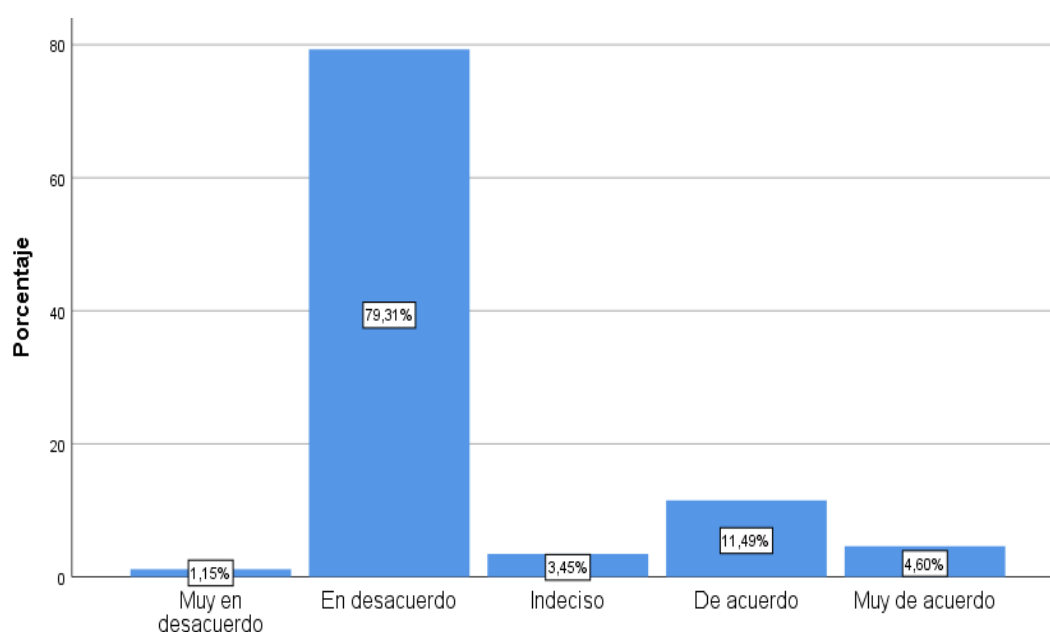


Figura 2: Las estrategias planteadas están de alineadas a los objetivos que persigue la institución

De acuerdo al ítem dos se puede verificar que el 79,3% (69 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo en relación a que, si las estrategias planteadas hoy en día en la institución están alineadas a los objetivos, también el 11,5% (10 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 4,6% (4 padres de familia) muy de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso y solo el 1,1% (1 padre de familia) está muy en desacuerdo.

Considera adecuada las estrategias planteadas por los directivos de la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 11 | 12,6 | 12,6 | 12,6 |
| | En desacuerdo | 53 | 60,9 | 60,9 | 73,6 |
| | Indeciso | 8 | 9,2 | 9,2 | 82,8 |
| | De acuerdo | 11 | 12,6 | 12,6 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

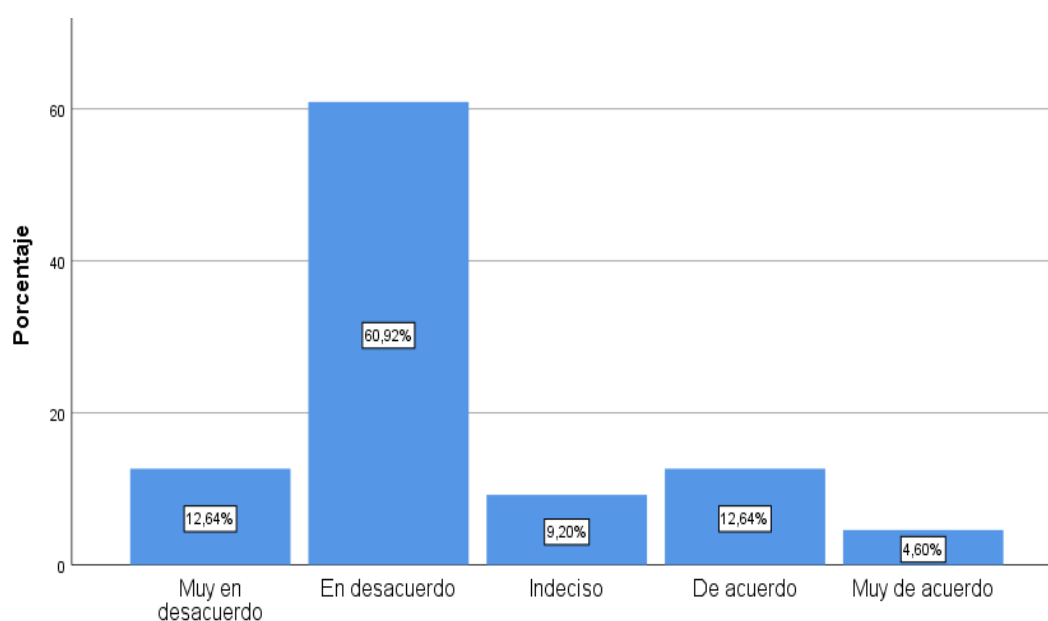


Figura 3: Considera adecuada las estrategias planteadas por los directivos de la institución

De acuerdo al ítem dos se puede verificar que el 60,9% (53 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no consideran adecuada las estrategias que se está aplicando por los directivos, también el 12,6% (11 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 4,6% (4 padres de familia) muy de acuerdo, el 9,2% (8 padres de familia) está indeciso y solo el 12,6% (11 padre de familia) está muy en desacuerdo.

Conoce Ud. El plan anual de trabajo de la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 8 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| | En desacuerdo | 58 | 66,7 | 66,7 | 75,9 |
| | Indeciso | 14 | 16,1 | 16,1 | 92,0 |
| | De acuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

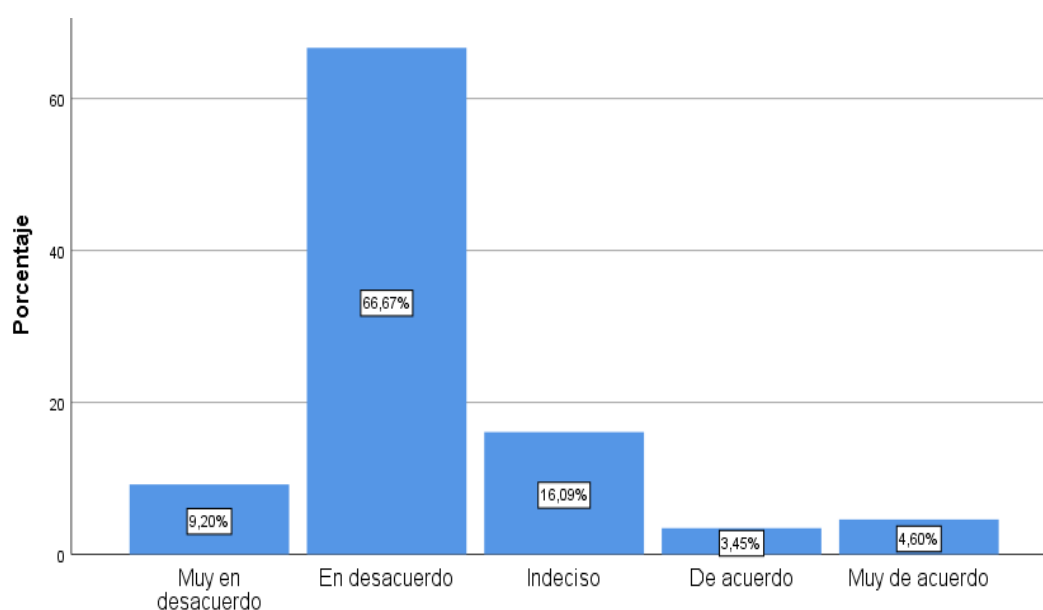


Figura 4: Conoce Ud. El plan anual de trabajo de la institución

De acuerdo al ítem dos se puede verificar que el 66,7% (58 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no que no conocen o no tienen conocimiento sobre el plan anual, también el 3,4% (3 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 4,6% (4 padres de familia) muy de acuerdo, el 16,1% (14 padres de familia) está indeciso y solo el 9,2% (11 padre de familia) está muy en desacuerdo.

Considera Ud. que la asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 69 | 79,3 | 79,3 | 79,3 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 82,8 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

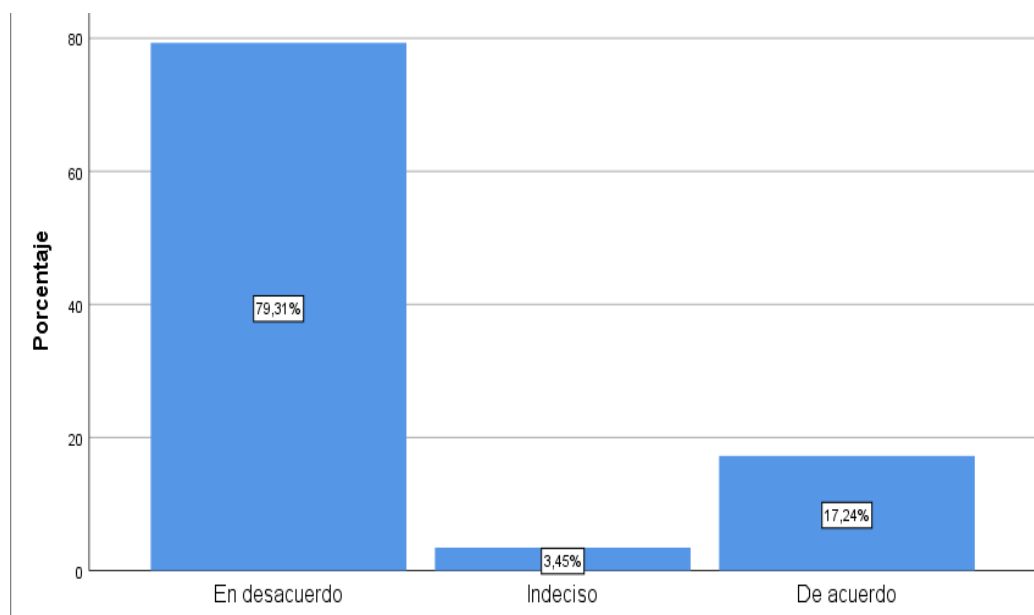


Figura 5: Considera Ud. que la asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados

De acuerdo al ítem dos se puede verificar que el 79,3% (69 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando que la asignación de financieros, materiales y de personal no son los convenientes, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso.

¿Tiene Ud. conocimiento del organigrama de la institución?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 9 | 10,3 | 10,3 | 10,3 |
| | En desacuerdo | 47 | 54,0 | 54,0 | 64,4 |
| | Indeciso | 7 | 8,0 | 8,0 | 72,4 |
| | De acuerdo | 24 | 27,6 | 27,6 | 100,0 |
| Total | | 87 | 100,0 | 100,0 | |

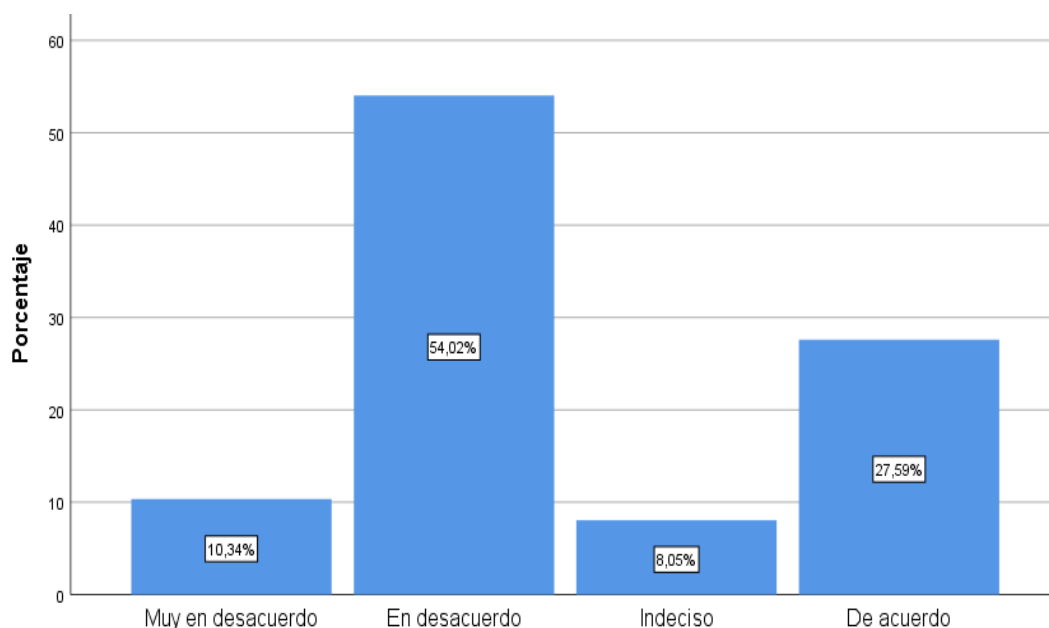


Figura 6: ¿Tiene Ud. conocimiento del organigrama de la institución?

De acuerdo al ítem dos se puede verificar que el 54% (47 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no conocen o no tienen conocimiento sobre el organigrama de la institución, también el 27,6% (24 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 8% (7 padres de familia) está indeciso y solo el 10,3% (9 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Sabe Ud. Específicamente las funciones a realizar dentro de la institución en base al MOF

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 17,2 |
| | En desacuerdo | 43 | 49,4 | 49,4 | 66,7 |
| | Indeciso | 17 | 19,5 | 19,5 | 86,2 |
| | De acuerdo | 12 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

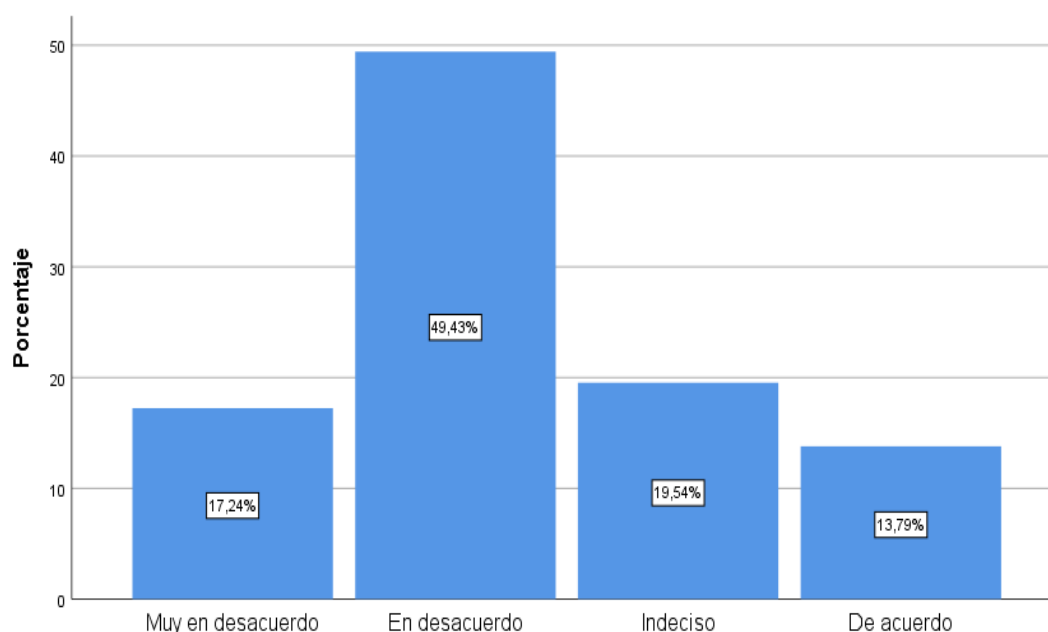


Figura 7: Sabe Ud. Específicamente las funciones a realizar dentro de la institución en base al MOF

De acuerdo al ítem siete se puede verificar que el 49,4% (43 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no conocen o no tienen conocimiento sobre el MOF, también el 13,8% (12 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 19,5% (14 padres de familia) está indeciso y solo el 17,2% (15 padre de familia) está muy en desacuerdo.

¿Consideraría Ud. importante implementar un proceso de selección de personal basado en evaluación psicológica y perfil requerido de su puesto para mejorar la calidad de servicio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de acuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | De acuerdo | 34 | 39,1 | 39,1 | 50,6 |
| | Indeciso | 33 | 37,9 | 37,9 | 88,5 |
| | En desacuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

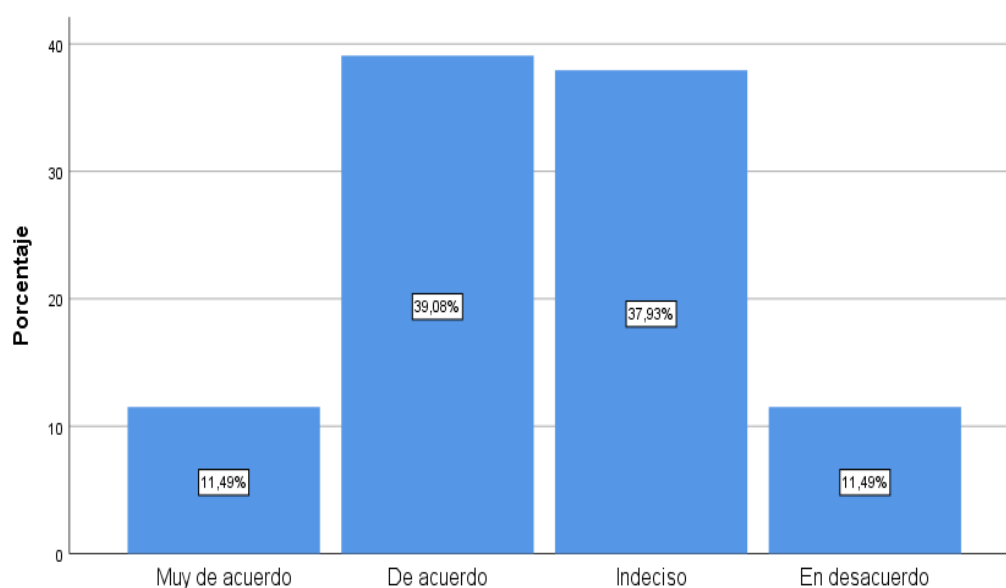


Figura 8: ¿Consideraría Ud. importante implementar un proceso de selección de personal basado en evaluación psicológica y perfil requerido de su puesto para mejorar la calidad de servicio?

De acuerdo al ítem ocho se puede sunedy que el 39,1% (34 padres de familia) de los encuestados están de acuerdo que es necesario implementar un proceso de selección de personal fundamentado en evaluación psicológica y perfil pretendido por su puesto para optimizar la calidad de servicio, también el 11,5% (10 padres de familia) respondieron en desacuerdo, el 37,9% (33 padres de familia) respondió que están indecisos, el 11,5% (10 padres de familia) están muy de acuerdo.

¿Considera Ud. importante implementar un programa de beneficios como servicio médico, vacaciones, gratificaciones y comisiones para mejorar su bienestar laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | De acuerdo | 56 | 64,4 | 64,4 | 65,5 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 79,3 |
| | En desacuerdo | 14 | 16,1 | 16,1 | 95,4 |
| | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

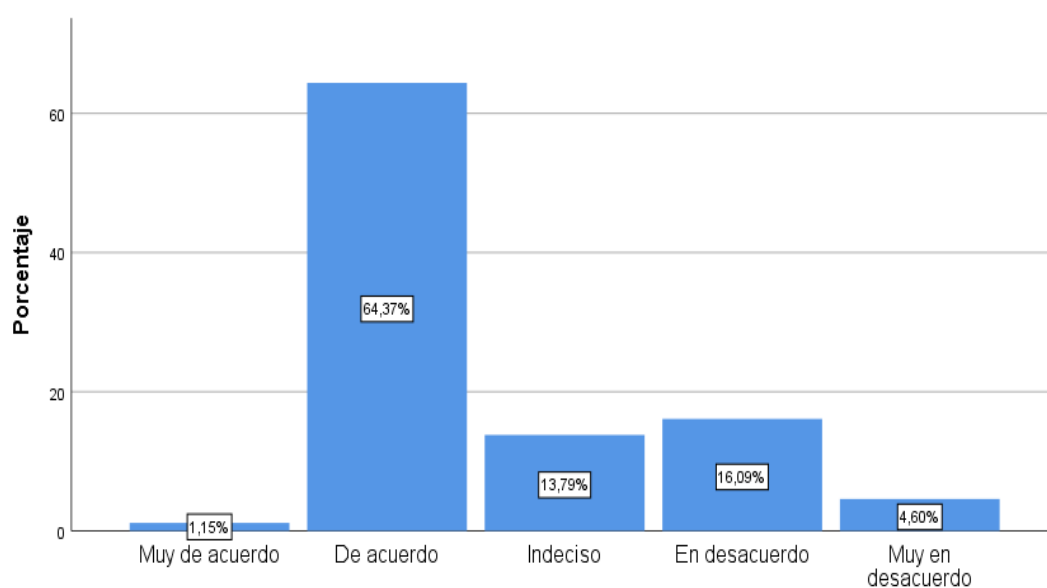


Figura 9: ¿Considera Ud. importante implementar un programa de beneficios como servicio médico, vacaciones, gratificaciones y comisiones para mejorar su bienestar laboral?

De acuerdo al ítem nueve se puede verificar que el 64,4% (56 padres de familia) de los encuestados están de acuerdo que es necesario implementar un programa de beneficios como servicio médico, vacaciones, gratificaciones y comisiones para optimizar su bienestar laboral, también el 16,1% (14 padres de familia) respondieron en desacuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) respondió que están indecisos, el 4,6% (4 padres de familia) están muy en desacuerdo y solo el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo.

¿Cree Ud. que la institución cuenta con capacitaciones que promueven su desarrollo profesional?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 49 | 56,3 | 56,3 | 60,9 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 74,7 |
| | De acuerdo | 21 | 24,1 | 24,1 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

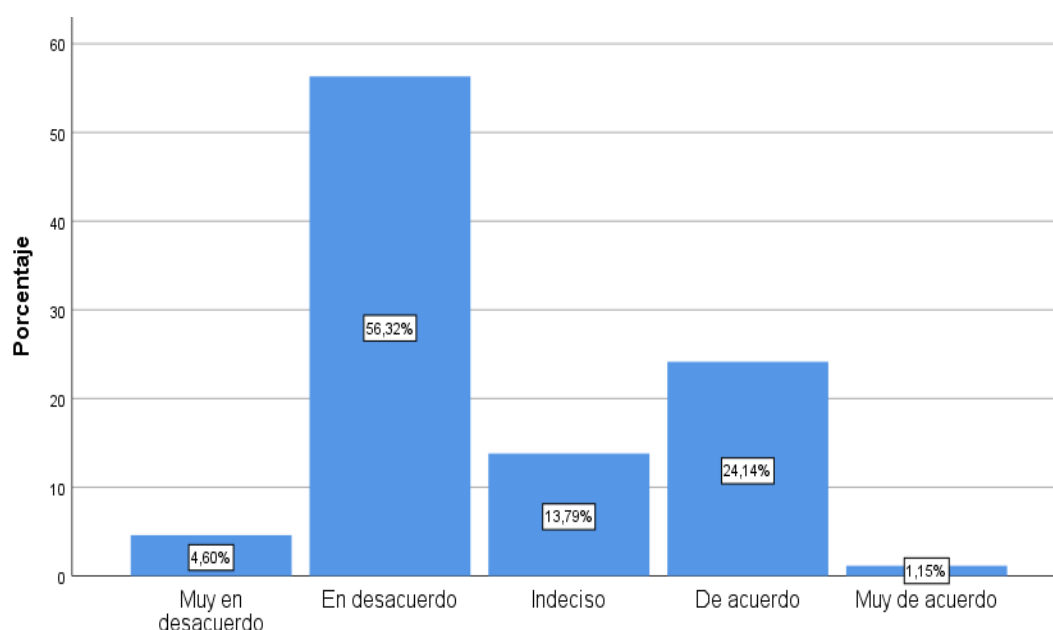


Figura 10: ¿Cree Ud. que la institución cuenta con capacitaciones que promueven su desarrollo profesional?

De acuerdo al ítem diez se puede verificar que el 56,3% (49 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que la institución no promueve el desarrollo profesional de los trabajadores (docentes), también el 24,1% (21 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso y solo el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Considera que el personal de la institución educativa cuenta con el liderazgo adecuado para dar clases a sus alumnos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | En desacuerdo | 55 | 63,2 | 63,2 | 70,1 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 73,6 |
| | De acuerdo | 22 | 25,3 | 25,3 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

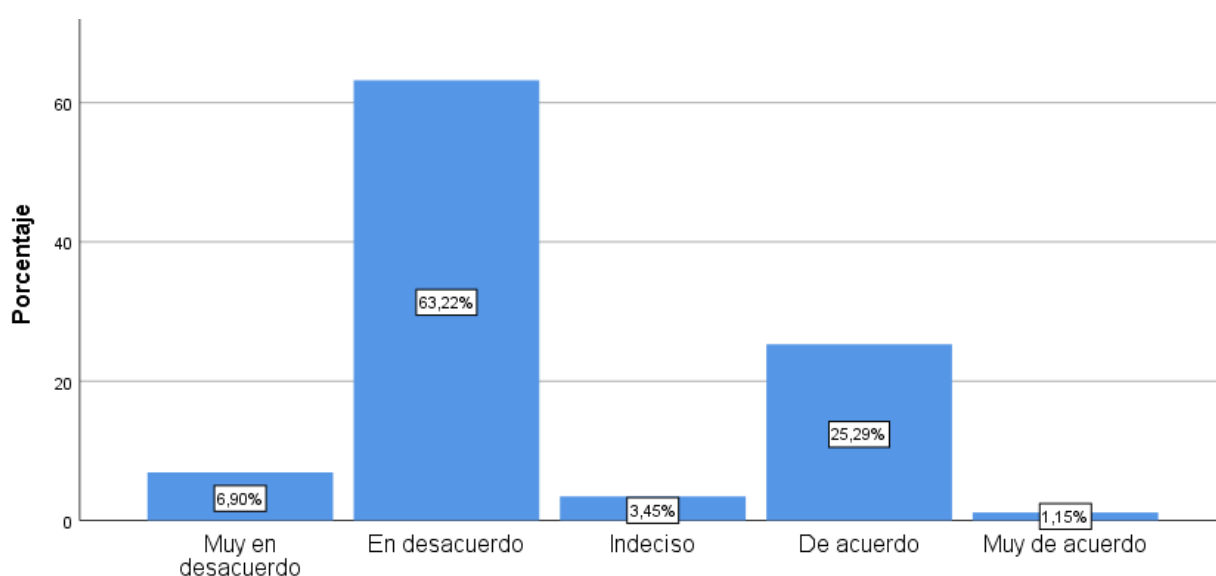


Figura 11: Considera que el personal de la institución educativa cuenta con el liderazgo adecuado para dar clases a sus alumnos

De acuerdo al ítem once se puede verificar que el 63,2% (55 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que los docentes no cuentan con el liderazgo adecuado para la enseñanza o guía a sus hijos, también el 25,3% (22 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso y solo el 6,9% (6 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Considera que los docentes de la institución educativa tienen buena comunicación con sus alumnos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | En desacuerdo | 34 | 39,1 | 39,1 | 50,6 |
| | Indeciso | 33 | 37,9 | 37,9 | 88,5 |
| | De acuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

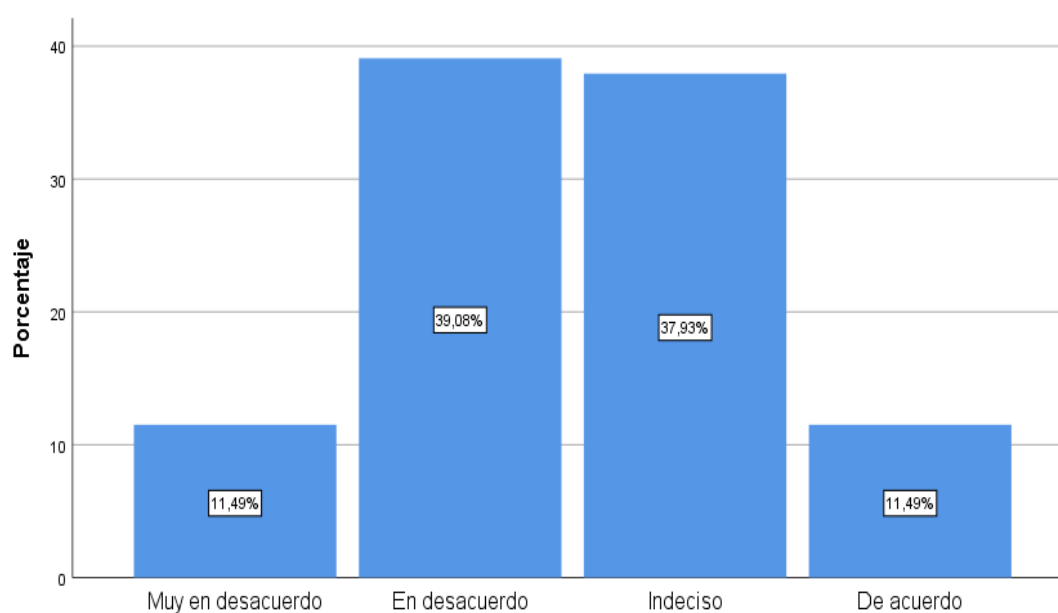


Figura 12: Considera que los docentes de la institución educativa tienen buena comunicación con sus alumnos

De acuerdo al ítem doce se puede verificar que el 39,1% (34 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no consideran que los docentes tengan buena comunicación con los alumnos de la institución, también el 11,5% (10 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 37,9% (33 padres de familia) está indeciso, el 11,5% (10 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Considera que los docentes y trabajadores en general de la institución educativa son muy unidos en las actividades que se puedan realizar en ella

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 56 | 64,4 | 64,4 | 65,5 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 79,3 |
| | De acuerdo | 14 | 16,1 | 16,1 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

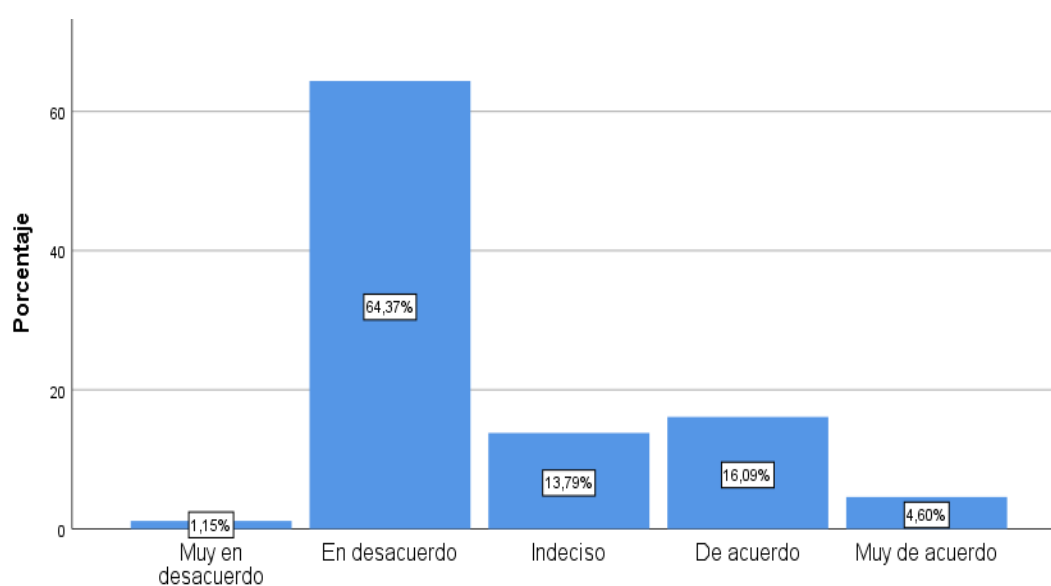


Figura 13: Considera que los docentes y trabajadores en general de la institución educativa son muy unidos en las actividades que se puedan realizar en ella

De acuerdo al ítem trece se puede verificar que el 64,4% (56 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no consideran que los docentes sean unidos en las actividades que realiza la institución, también el 16,1% (14 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso, el 4,6% (4 padres de familia) y el 1,1% (1 padre de familia) está muy en desacuerdo.

Considera que los docentes de la institución educativa realizan una buena enseñanza a los alumnos como parte del cumplimiento de sus objetivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 49 | 56,3 | 56,3 | 60,9 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 74,7 |
| | De acuerdo | 21 | 24,1 | 24,1 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

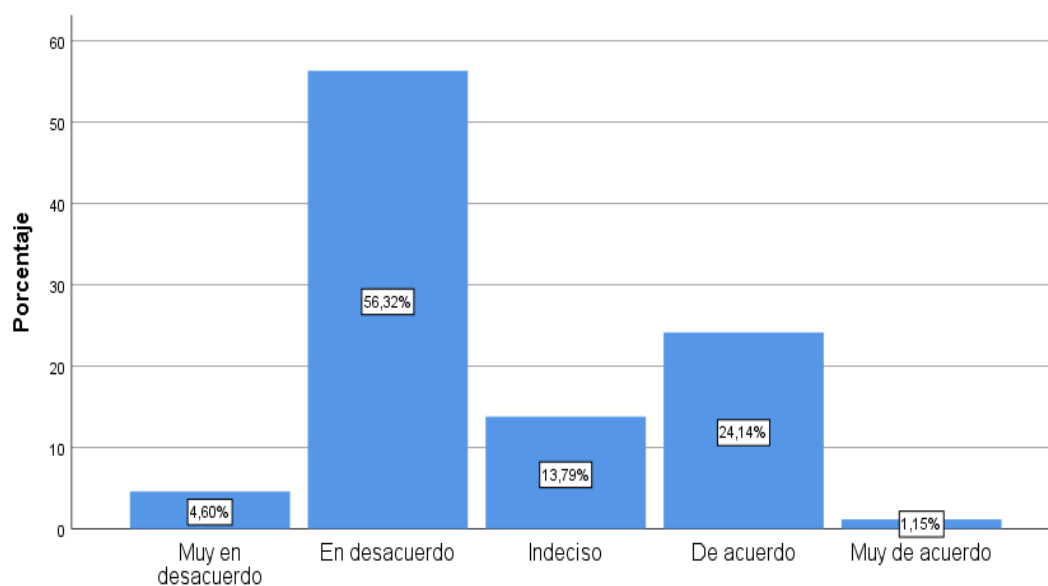


Figura 14: Considera que los docentes de la institución educativa realizan una buena enseñanza a los alumnos como parte del cumplimiento de sus objetivos

De acuerdo al ítem catorce se puede verificar que el 56,3% (49 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no Considera que los docentes de la institución educativa realizan una buena enseñanza a los alumnos como parte del cumplimiento de sus objetivos, también el 24,1% (21 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Siempre los docentes realizan aplicaciones correctivas al alumnado de manera correcta y objetiva

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | En desacuerdo | 55 | 63,2 | 63,2 | 70,1 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 73,6 |
| | De acuerdo | 22 | 25,3 | 25,3 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

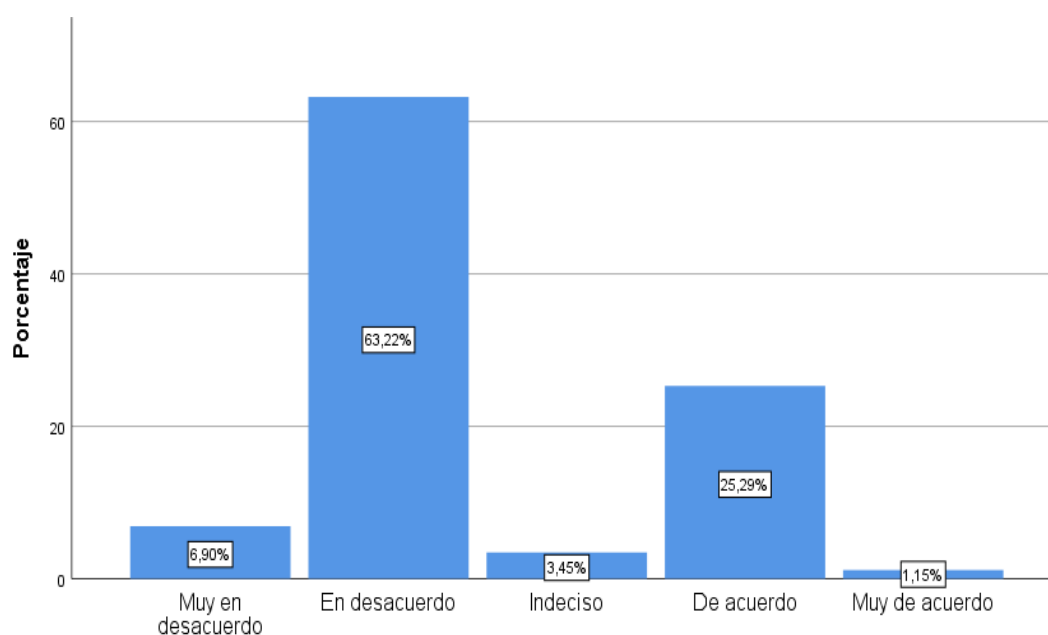


Figura 15: Siempre los docentes realizan aplicaciones correctivas al alumnado de manera correcta y objetiva

De acuerdo al ítem quince se puede verificar que el 63,2% (55 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no Siempre los docentes realizan aplicaciones correctivas al alumnado de manera correcta y objetiva, también el 25,3% (22 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 6,9% (6 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Siempre cuando sucede algo en la institución educativa con algún alumno se comunican de inmediato con Ud.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | En desacuerdo | 34 | 39,1 | 39,1 | 50,6 |
| | Indeciso | 33 | 37,9 | 37,9 | 88,5 |
| | De acuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

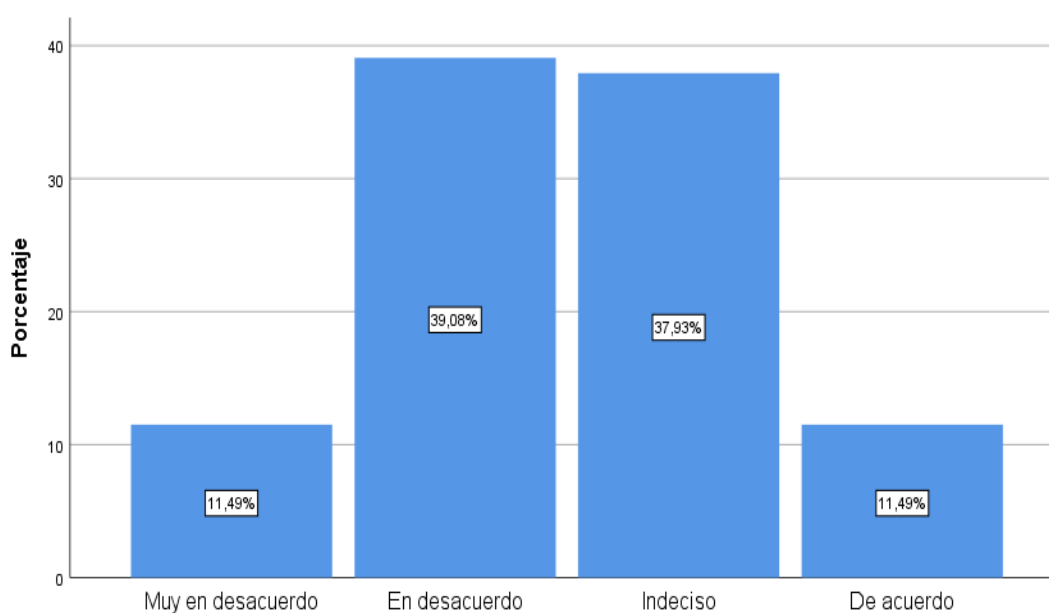


Figura 16: Siempre cuando sucede algo en la institución educativa con algún alumno se comunican de inmediato con Ud.

De acuerdo al ítem dieciséis se puede verificar que el 39,1% (34 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no Siempre cuando sucede algo en la institución educativa con algún alumno se comunican de inmediato con Ud., también el 11,5% (10 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 37,9% (33 padres de familia) está indeciso y el 11,5% (10 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Ud. Percibe que los equipos de la institución son los apropiados para el aprendizaje de su hijo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 56 | 64,4 | 64,4 | 65,5 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 79,3 |
| | De acuerdo | 14 | 16,1 | 16,1 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

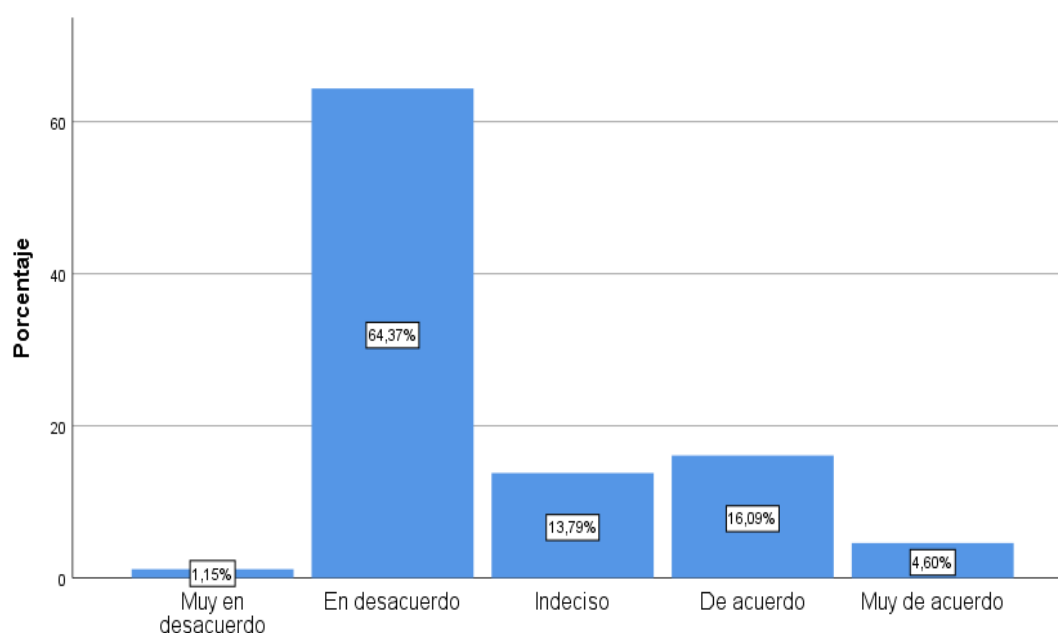


Figura 17: Ud. Percibe que los equipos de la institución son los apropiados para el aprendizaje de su hijo

De acuerdo al ítem diecisiete se puede verificar que el 64,4% (56 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que los equipos con los que cuenta la institución no son los adecuados para el aprendizaje de sus hijos, también el 16,1% (14 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso, el 4,6% (4 padre de familia) está muy de acuerdo y el 1,1% (1 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Ud. Considera que las instalaciones físicas de la institución le parecen acogedoras si se presentan libres y en orden

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 49 | 56,3 | 56,3 | 60,9 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 74,7 |
| | De acuerdo | 21 | 24,1 | 24,1 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

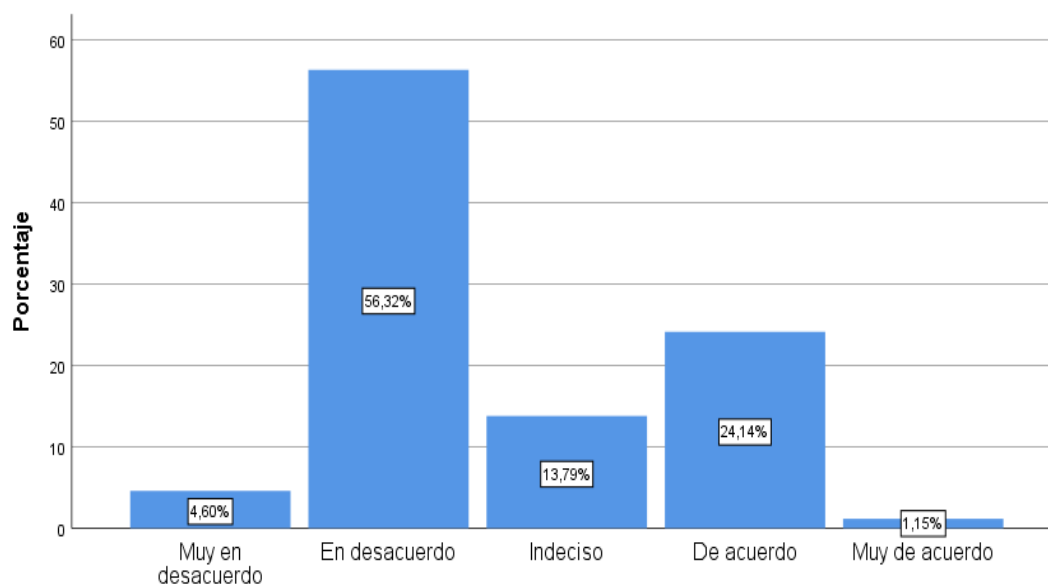


Figura 18: Ud. Considera que las instalaciones físicas de la institución le parecen acogedoras si se presentan libres y en orden

De acuerdo al ítem dieciocho se puede verificar que el 56,3% (49 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que las instalaciones físicas de la institución no la consideran cómodas si se muestran libres y en orden, también el 24,1% (21 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Considera que la apariencia del personal de la institución le parece apropiada para un buen servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | En desacuerdo | 55 | 63,2 | 63,2 | 70,1 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 73,6 |
| | De acuerdo | 22 | 25,3 | 25,3 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

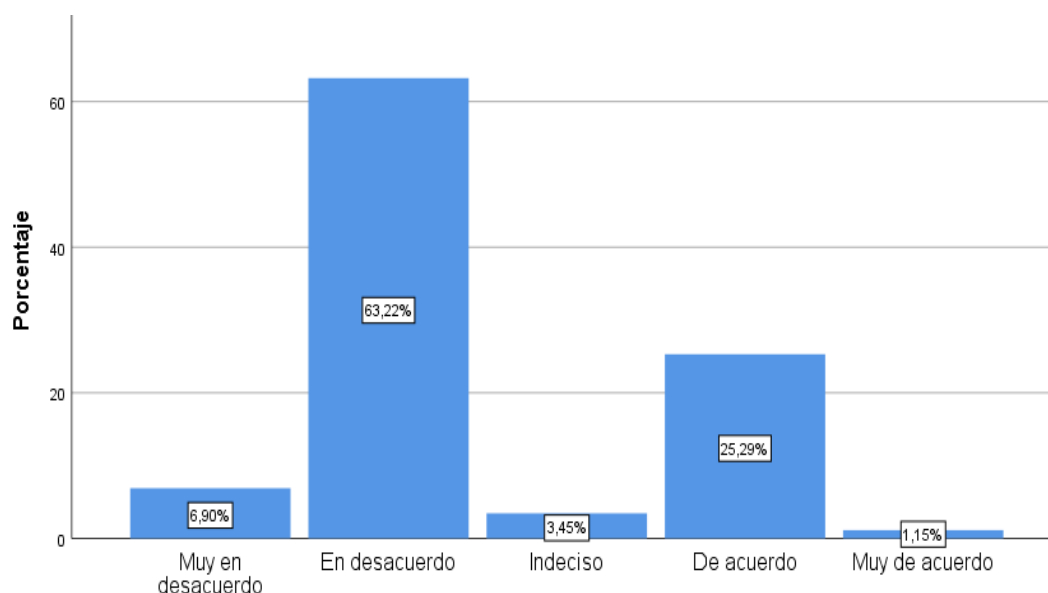


Figura 19: Ud. Considera que la apariencia del personal de la institución le parece apropiada para un buen servicio

De acuerdo al ítem diecinueve se puede verificar que el 63,2% (55 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que la apariencia del personal de la institución no le parece apropiada para un buen servicio, también el 25,3% (22 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 6,9% (6 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Usted al momento de realizar alguna consulta en la institución percibe un buen grado de colaboración entre el personal para el desarrollo de sus peticiones.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 12 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| | En desacuerdo | 51 | 58,6 | 58,6 | 72,4 |
| | Indeciso | 6 | 6,9 | 6,9 | 79,3 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 96,6 |
| | Muy de acuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

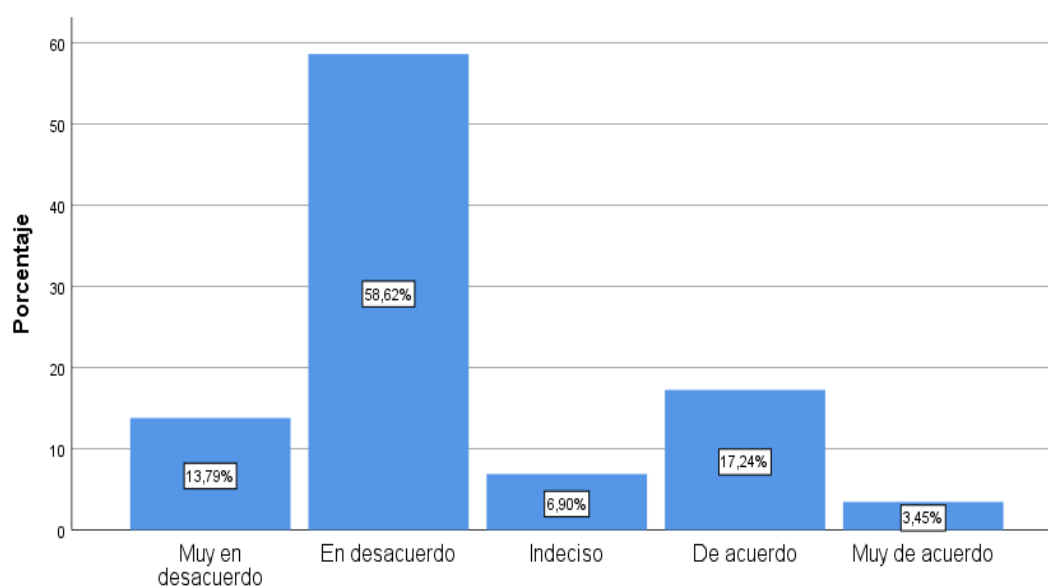


Figura 20: Usted al momento de realizar alguna consulta en la institución percibe un buen grado de colaboración entre el personal para el desarrollo de sus peticiones.

De acuerdo al ítem veinte se puede verificar que el 58,6% (51 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no perciben un buen grado de colaboración en las consultas que puedan realizar en la institución, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 6,9% (6 padres de familia) está indeciso, el 3,4% (3 padre de familia) está muy de acuerdo y el 13,8% (12 padres de familia) está muy en desacuerdo.

El personal presenta rapidez de respuesta al momento de atender sus preguntas sobre algún servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | En desacuerdo | 45 | 51,7 | 51,7 | 63,2 |
| | Indeciso | 11 | 12,6 | 12,6 | 75,9 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 93,1 |
| | Muy de acuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

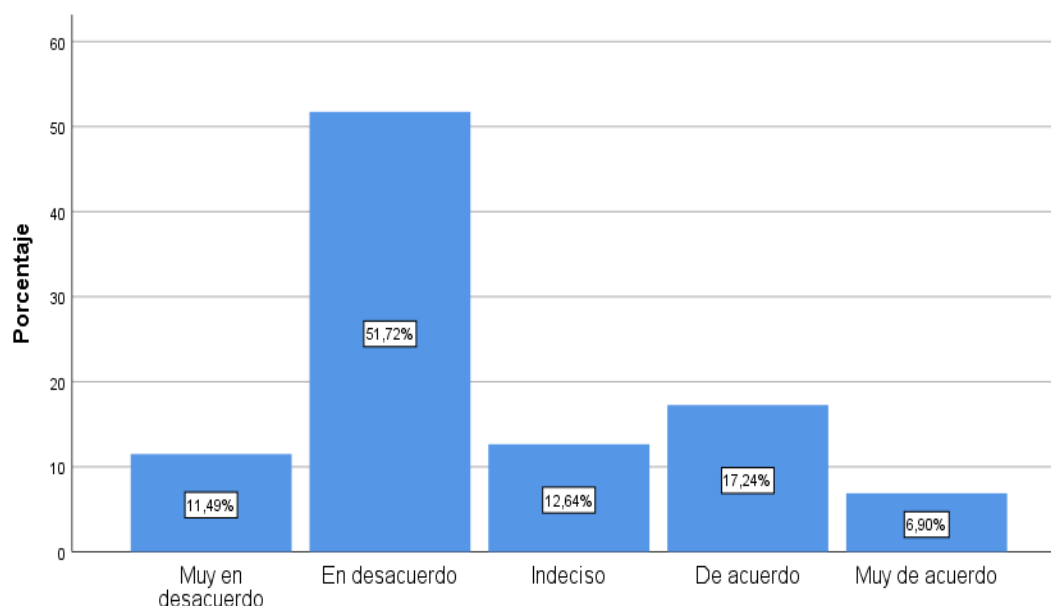


Figura 21: El personal presenta rapidez de respuesta al momento de atender sus preguntas sobre algún servicio

De acuerdo al ítem 21 se puede verificar que el 51,7% (45 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que el personal no muestra rapidez de respuesta cuando a tendió a las preguntas acerca de cierto servicio, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 12,6% (11 padres de familia) está indeciso, el 6,9% (6 padre de familia) está muy de acuerdo y el 11,5% (10 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Cada vez que asiste a la institución siente molestia por el tiempo de espera en las colas del centro de atención al cliente

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 59 | 67,8 | 67,8 | 72,4 |
| | Indeciso | 15 | 17,2 | 17,2 | 89,7 |
| | De acuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 96,6 |
| | Muy de acuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

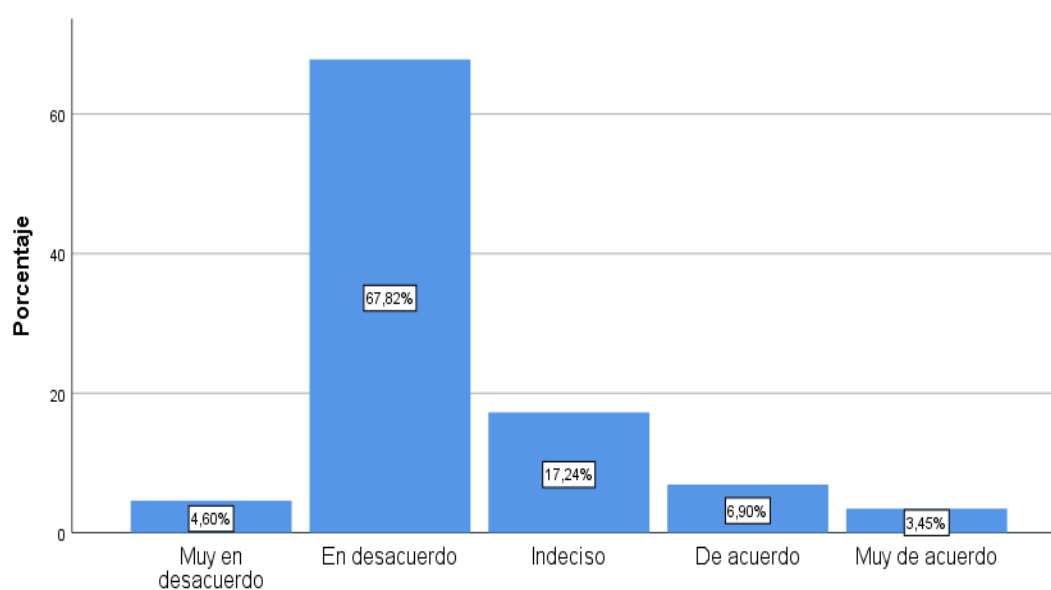


Figura 22: Cada vez que asiste a la institución siente molestia por el tiempo de espera en las colas del centro de atención al cliente

De acuerdo al ítem 22 se puede verificar que el 67,8% (59 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que cuando visita la institución aprecia molestia por el período de espera en las colas del centro de atención al cliente, también el 6,9% (6 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 17,2% (15 padres de familia) está indeciso, el 3,4% (3 padres de familia) está muy de acuerdo y el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Los trabajadores de la institución destacan por una atención rápida.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 49 | 56,3 | 56,3 | 60,9 |
| | Indeciso | 12 | 13,8 | 13,8 | 74,7 |
| | De acuerdo | 21 | 24,1 | 24,1 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

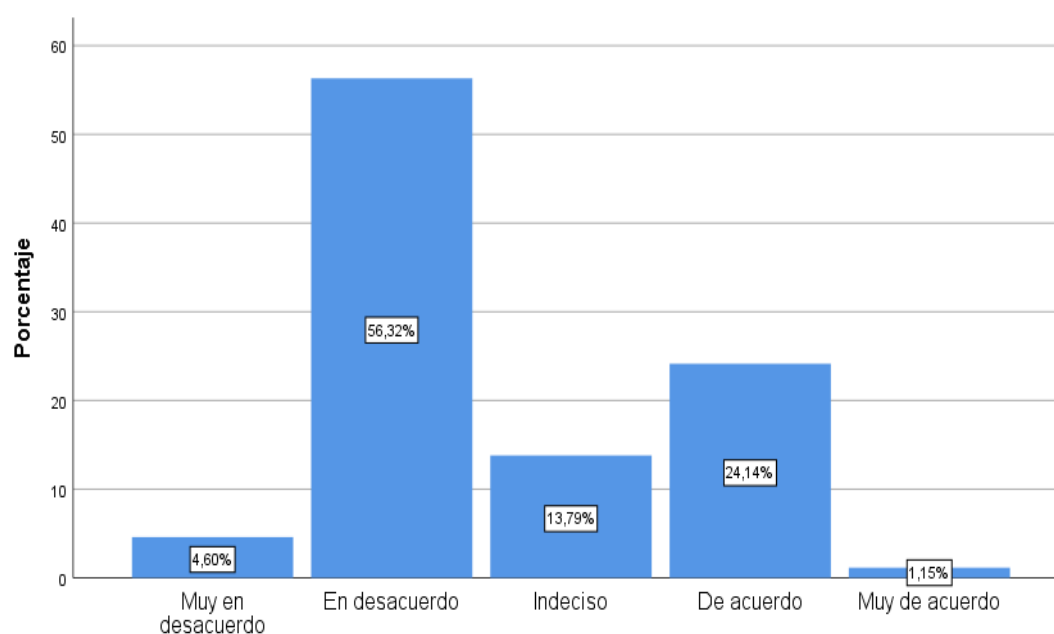


Figura 23: Los trabajadores de la institución destacan por una atención rápida

De acuerdo al ítem 23 se puede verificar que el 56,3% (49 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que los docentes de no se destacan por una atención rápida, también el 24,1% (21 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 13,8% (12 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

Encuentra servicios que son de su total interés o preferencias en la institución educativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | En desacuerdo | 55 | 63,2 | 63,2 | 70,1 |
| | Indeciso | 3 | 3,4 | 3,4 | 73,6 |
| | De acuerdo | 22 | 25,3 | 25,3 | 98,9 |
| | Muy de acuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

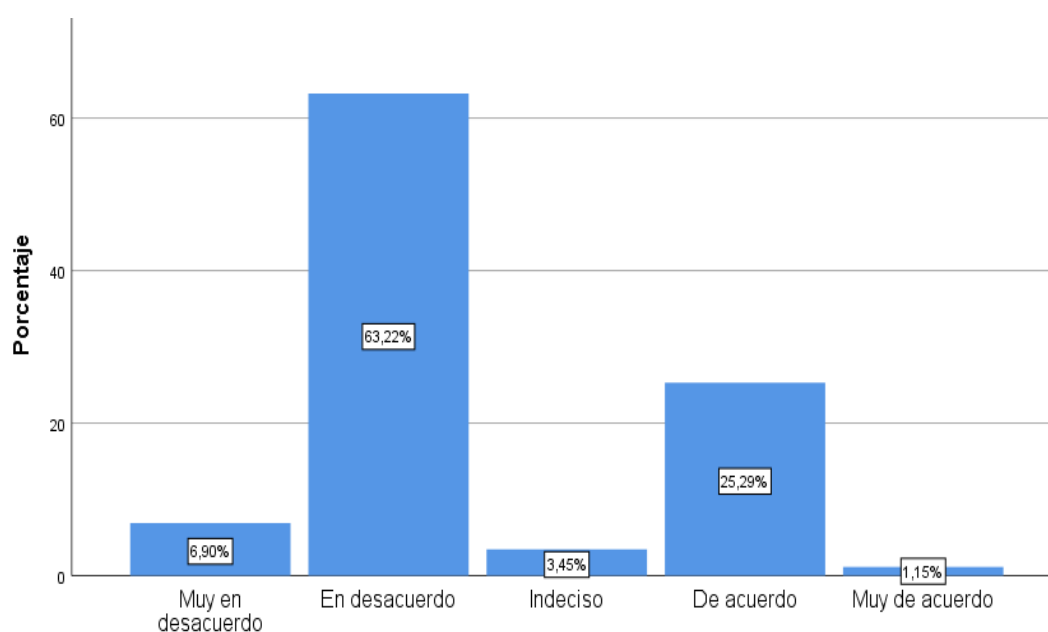


Figura 24: Encuentra servicios que son de su total interés o preferencias en la institución educativa

De acuerdo al ítem 24 se puede verificar que el 63,2% (55 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no Encuentra servicios que son de su total interés o preferencias en la institución educativa, también el 25,3% (22 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 3,4% (3 padres de familia) está indeciso, el 1,1% (1 padre de familia) está muy de acuerdo y el 6,9% (6 padres de familia) está muy en desacuerdo.

El trato por parte de los colaboradores es confiable y oportuno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 12 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| | En desacuerdo | 51 | 58,6 | 58,6 | 72,4 |
| | Indeciso | 6 | 6,9 | 6,9 | 79,3 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 96,6 |
| | Muy de acuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

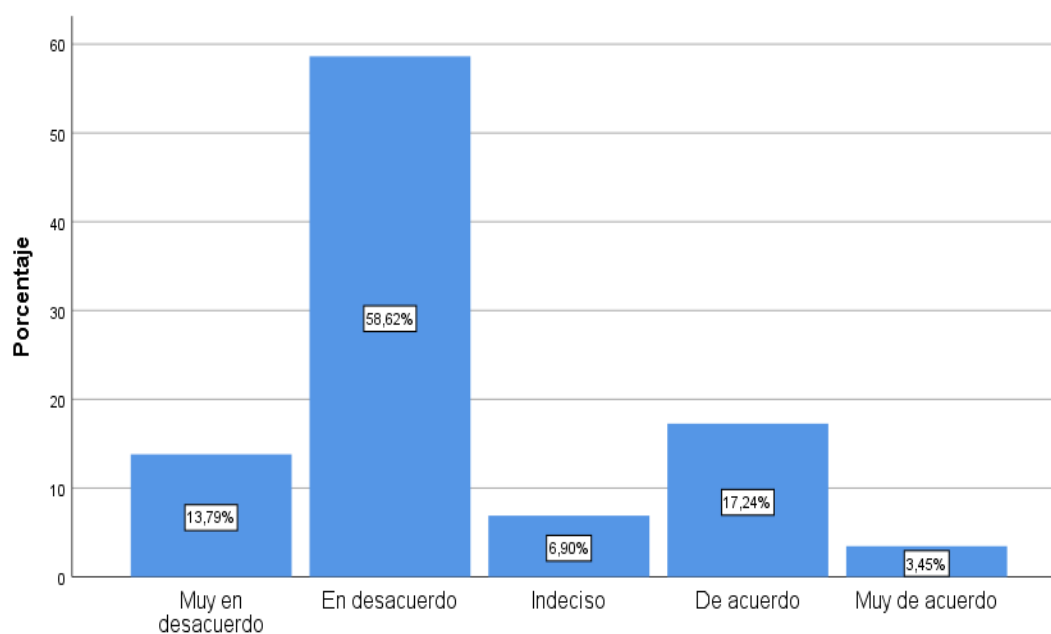


Figura 25: El trato por parte de los colaboradores es confiable y oportuno

De acuerdo al ítem 25 se puede verificar que el 58,6% (51 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que el trato por parte de los colaboradores no es confiable y oportuno, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 6,9% (6 padres de familia) está indeciso, el 3,4% (3 padre de familia) está muy de acuerdo y el 13,8% (12 padres de familia) está muy en desacuerdo.

El servicio brindado es seguro

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 10 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | En desacuerdo | 45 | 51,7 | 51,7 | 63,2 |
| | Indeciso | 11 | 12,6 | 12,6 | 75,9 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 93,1 |
| | Muy de acuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 100,0 |
| Total | | 87 | 100,0 | 100,0 | |

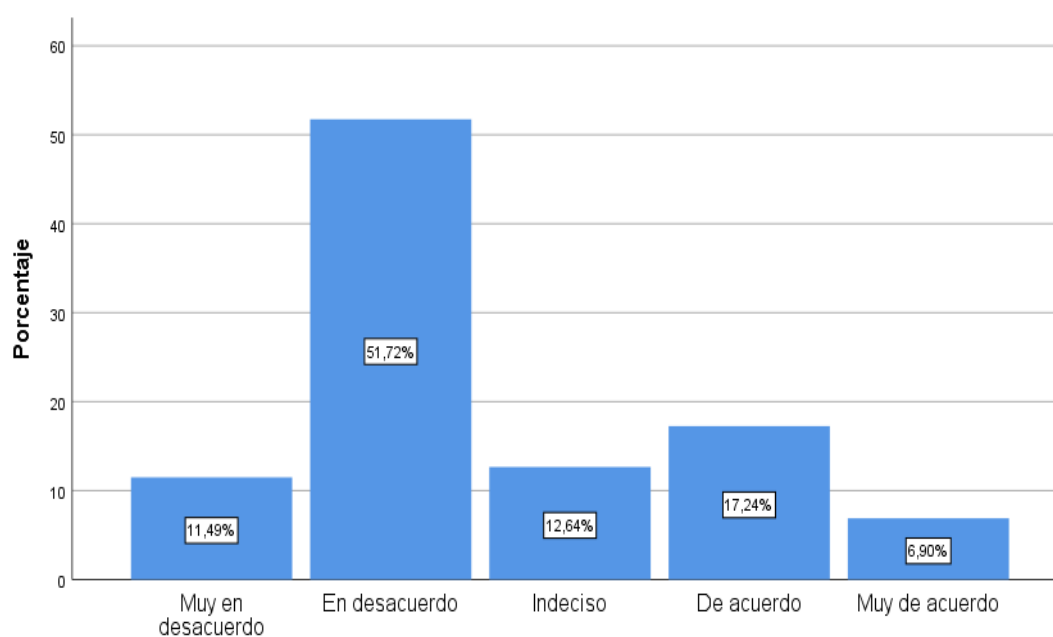


Figura 26: El servicio brindado es seguro

De acuerdo al ítem 26 se puede verificar que el 51,7% (45 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que El servicio brindado no es seguro, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 12,6% (11 padres de familia) está indeciso, el 6,9% (6 padre de familia) está muy de acuerdo y el 11,5% (10 padres de familia) está muy en desacuerdo

Usted ha escuchado comentarios positivos de algún familiar o amigo relacionado a la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| | En desacuerdo | 59 | 67,8 | 67,8 | 72,4 |
| | Indeciso | 15 | 17,2 | 17,2 | 89,7 |
| | De acuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 96,6 |
| | Muy de acuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

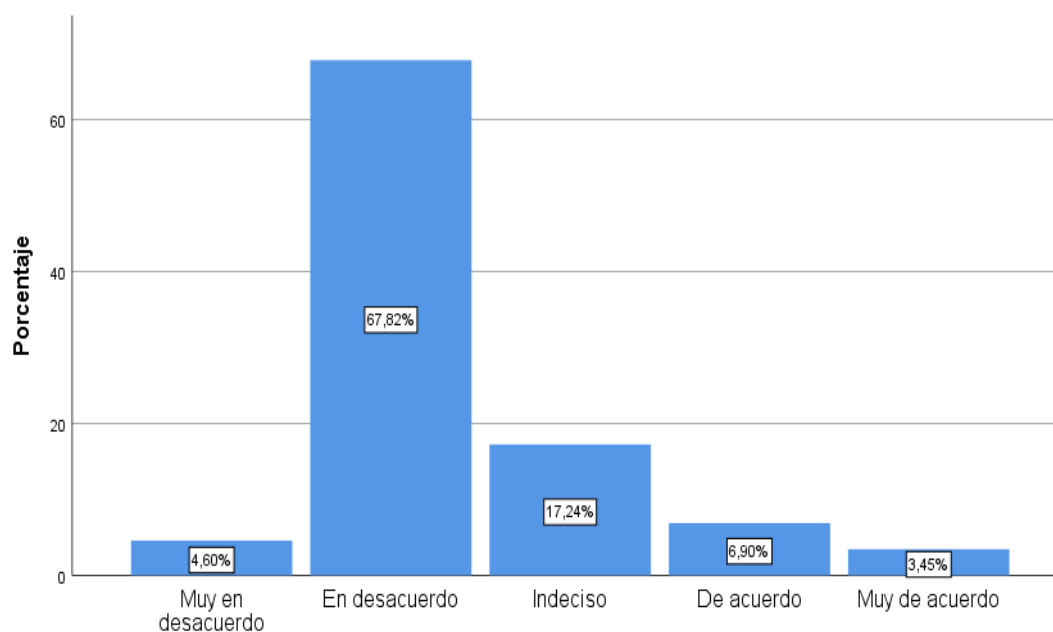


Figura 27: Usted ha escuchado comentarios positivos de algún familiar o amigo relacionado a la institución

De acuerdo al ítem 27 se puede verificar que el 67,8% (59 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que no escucharon comentarios positivos de algún familiar o amigo relacionado a la institución, también el 6,9% (6 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 17,2% (15 padres de familia) está indeciso, el 3,4% (3 padre de familia) está muy de acuerdo y el 4,6% (4 padres de familia) está muy en desacuerdo.

La experiencia pasada en otras instituciones cumplió con sus expectativas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 64 | 73,6 | 73,6 | 73,6 |
| | Indeciso | 6 | 6,9 | 6,9 | 80,5 |
| | De acuerdo | 15 | 17,2 | 17,2 | 97,7 |
| | Muy de acuerdo | 2 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

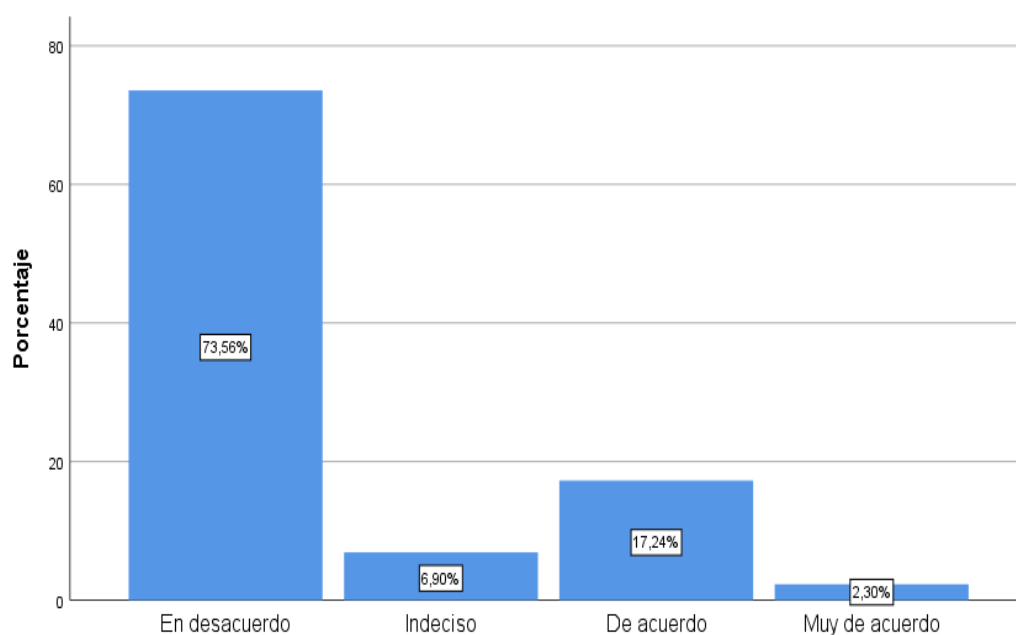


Figura 28: La experiencia pasada en otras instituciones cumplió con sus expectativas.

De acuerdo al ítem 28 se puede verificar que el 73,6% (64 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que la experiencia pasada en otras instituciones no cumplió con sus expectativas, también el 17,2% (15 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 6,9% (6 padres de familia) está indeciso, el 2,3% (2 padre de familia) está muy de acuerdo.

Considera que el nivel educativo que mantiene su hijo está a nivel de otras instituciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | En desacuerdo | 60 | 69,0 | 69,0 | 72,4 |
| | Indeciso | 14 | 16,1 | 16,1 | 88,5 |
| | De acuerdo | 6 | 6,9 | 6,9 | 95,4 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 4,6 | 4,6 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

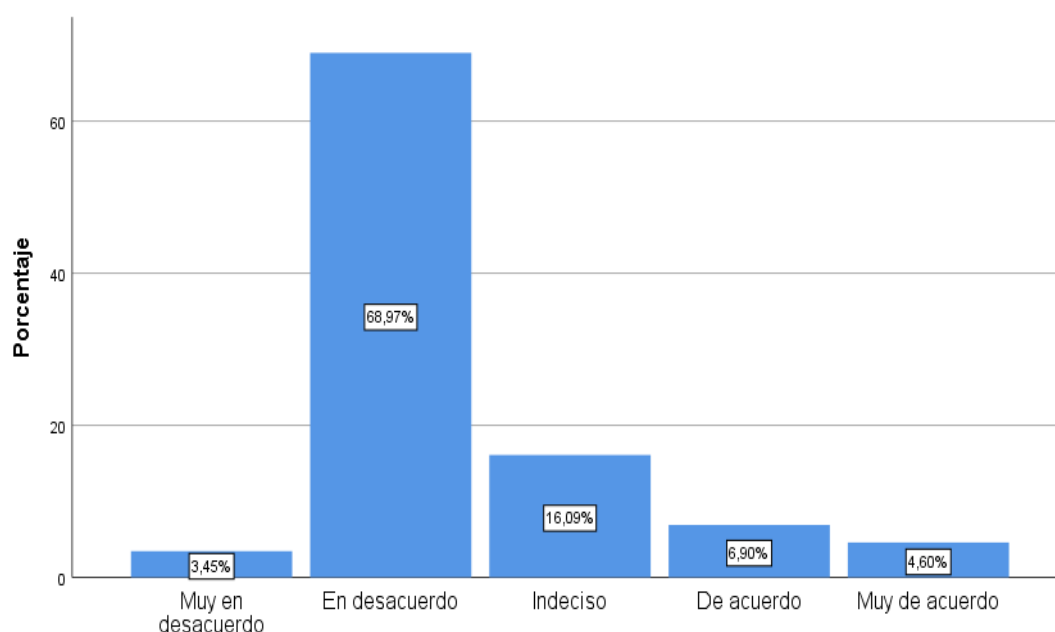


Figura 29: Considera que el nivel educativo que mantiene su hijo está a nivel de otras instituciones

De acuerdo al ítem 29 se puede verificar que el 69% (60 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que la experiencia pasada en otras instituciones no cumplió con sus expectativas, también el 6,9% (6 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 16,1% (14 padres de familia) está indeciso, el 4,6% (4 padre de familia) está muy de acuerdo y solo el 3,4% (3 padres de familia) están muy en desacuerdo.

Considera que los docentes de la institución educativa se encuentran bien capacitados para brindar la enseñanza adecuada a los alumnos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy en desacuerdo | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | En desacuerdo | 67 | 77,0 | 77,0 | 78,2 |
| | Indeciso | 5 | 5,7 | 5,7 | 83,9 |
| | De acuerdo | 14 | 16,1 | 16,1 | 100,0 |
| | Total | 87 | 100,0 | 100,0 | |

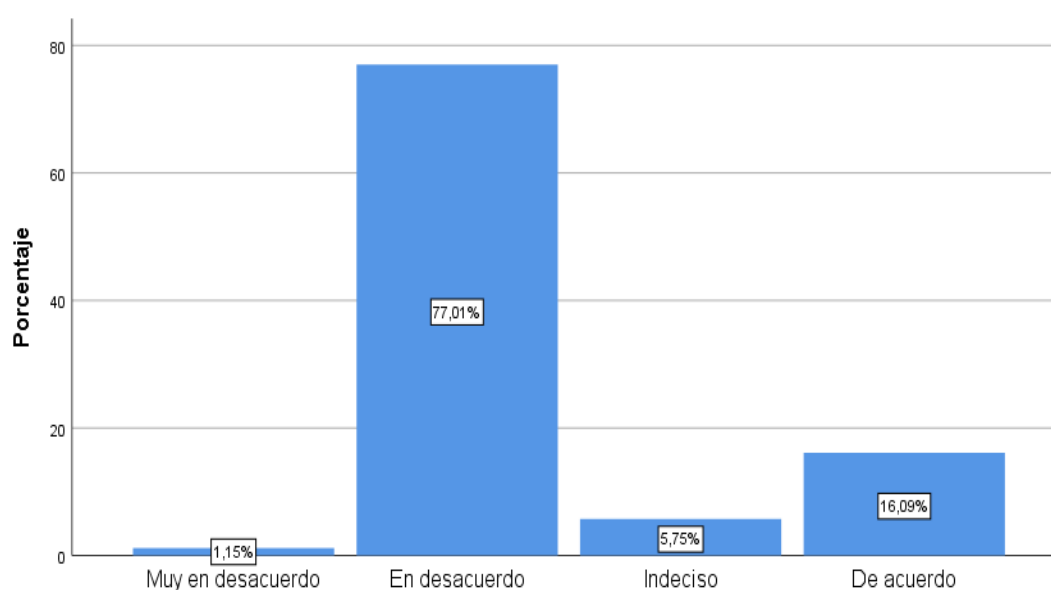


Figura 30: Considera que los docentes de la institución educativa se encuentran bien capacitados para brindar la enseñanza adecuada a los alumnos

De acuerdo al ítem 30 se puede verificar que el 77% (67 padres de familia) de los encuestados está en desacuerdo indicando así que los profesores de la institución educativa no se encuentran bien capacitados para brindar la enseñanza adecuada a los alumnos, también el 16,1% (14 padres de familia) respondieron de acuerdo, el 5,7% (5 padres de familia) está indeciso y solo el 1,1% (1 padre de familia) está muy en desacuerdo.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1 Prueba de normalidad

En este punto se realizará la prueba de normalidad para poder determinar el estadístico a utilizar en las pruebas de hipótesis de investigación redactadas en el acápite 3.1., considerando para esta prueba que se aceptara la hipótesis alterna de normalidad que el p-valor sea menor 0.05 para pruebas no paramétricas y el p-valor mayor al 0.05 para pruebas paramétricas.

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Proceso administrativo | ,488 | 87 | ,000 |
| Calidad de Servicio | ,474 | 87 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a esta prueba teniendo en consideración el número de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de kolmogorov- Smirnov, dando éste valores de .488 y .474 y un nivel de significancia de 0.000 inferior al 0.05. Por lo tanto, se al ser el p-valor menor al 0.05 se indica que las distribuciones de los datos no son normales, por ende, se aplicaría pruebas paramétricas.

En vista que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables se aplicara la prueba de correlación de spearman

5.2.2. Prueba de hipótesis

5.2.2.1. Prueba de hipótesis general

En el estudio se plantearon hipótesis de investigación las cuales se buscará afirmar o negar estas. Así mismo, las interpretaciones de los coeficientes se realizarán en base a la tabla siguiente:

| Coeficiente | Tipo de correlación |
|-------------|---|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta. |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable. |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta. |

La hipótesis general planteada fue:

H₁: Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos.

H₀: No Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, urb. Las Delicias- Chorrillos.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis general (Proceso administrativo y calidad de servicio)

| | | Proceso administrativo (Agrupada) | Calidad de servicio (Agrupada) |
|--------------------|---|---|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Proceso administrativo (Agrupada) | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 87 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,896** . 87 |
| | | | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .896 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre las variables proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

H₀: No Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis específico 1 (Planificación y calidad de servicio)

| | | | Planificación (Agrupada) | Calidad de servicio Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Planificación (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 . | ,649** ,000 |
| | | N | 87 | 87 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,649** ,000 | 1,000 . |
| | | N | 87 | 87 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .649 que pertenece a una correlación positiva media, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 1 de investigación en donde existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H₁: La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

H₀: La organización no se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis específica 2 (Organización y Calidad de servicio)

| | | | Organización (Agrupada) | Calidad de servicio Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|---|----------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Organización (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 . | ,775** ,000 |
| | | N | 87 | 87 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,775** ,000 | 1,000 . |
| | | N | 87 | 87 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .775 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 2 de investigación en donde existe relación entre la organización y la calidad de servicio del centro educativo de los niños del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

H₀: No Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis específica 3 (Dirección y Calidad de servicio)

| | | Dirección (Agrupada) | Calidad de servicio Agrupada) |
|----------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Rho de | Dirección (Agrupada) | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 87 |
| Spearman | Calidad de servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación | ,885** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 87 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .885 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 3 de investigación en donde existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo de los niños del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.2.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

H₀: No Existe relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis específica 4 (Integración y Calidad de servicio)

| | | | Integración (Agrupada) | Calidad de servicio Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Integración (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 87 | ,789** ,000 87 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,789** ,000 87 | 1,000 . 87 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .789 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 4 de investigación en donde existe relación entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo de los niños del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.2.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

H₁: El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

H₀: El control no se relaciona directamente con la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias – Chorrillos, 2018

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Prueba de correlación de hipótesis específica 5 (Control y Calidad de servicio)

| | | Control (Agrupada) | Calidad de servicio Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Control (Agrupada) | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 87 |
| | Calidad de servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación | ,724** |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 87 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .724 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 4 de investigación en donde existe relación entre el control y la calidad de servicio del centro educativo de los niños del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

5.3. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús, esto probablemente se debe a que el área de estudio trata de lograr una gestión eficiente y así poder realizar un servicio de calidad a los estudiantes de manera oportuna, rápida, efectiva, integra y confiable, que resumiendo sería de buena calidad y con un grado de satisfacción del usuario, lo cual también fue similar al trabajo de O'Brien (2015) que evidencia que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio según los trabajadores de la institución citada, semejante a la investigación de Acosta y Ramirez (2015) que evidenció que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, parecido al estudio de investigación de Barrutia (2015) que afirma que existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la calidad de servicio de un usuario, análogo al estudio de Rivas y Quiroz (2015) que cita que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, semejante a lo que menciona en su estudio Flores y Salirrosas (2014) debido a que sustenta que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario en su área de estudio se encuentra en un grado de satisfacción, según la percepción del ciudadano, nivel eficiente; y parecido al trabajo de investigación de Rojas (2015) que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios.

Al mismo tiempo, según Mochón et al. (2014) mencionan que las funciones básicas de la administración, que para la investigación se conceptualizan a la gestión administrativa como la administración, son planear, organizar, dirigir y controlar, las cuales se encaminan a alcanzar los propósitos establecidos por la organización, lo cual también fue destacado en el trabajo de Villalobos (2011). Además, se tiene como resultado de que la gestión administrativa alcanzó un nivel regular esto probablemente se debe a que el esfuerzo que se realiza en el área de estudio no es suficiente; asimismo posiblemente se deba a la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica lo que afecta la gestión administrativa, lo que fue conocido también en el trabajo de Santana (2016); o, también a que la toma de decisiones es centralizada por los funcionarios públicos con poder.

Los resultados del presente estudio indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la imagen de la institución educativa, así mismo, con el nivel educativo de la institución en estudio, esto tal vez se debe a que el área de estudio trata de dar cumplimiento a sus planes estratégicos pero no lo consigue eficientemente impactando en la calidad de servicio que brinda porque no puede cumplir el mismo en el tiempo prometido, o posiblemente debido a que no hay suficiente recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la calidad de servicio, lo que ya fue conocido en el estudio de O'Brien (2015) y en el trabajo de Barrutia (2015) que comentó que la dimensión planeación tuvo una correlación moderada con la calidad de servicio. Asimismo, si la función planear alcanzó un nivel regular esto posiblemente se debe a que contando con una planificación estratégica, ésta no se cumple en su totalidad seguramente por razones de falta de recursos humanos y de presupuesto por lo que el cumplimiento del plan estratégico es medio, lo que fue conocido también en el trabajo de Santana (2016) y diferente a lo que expresa el estudio de Logacho (2015) que menciona que el cumplimiento de la planificación institucional en general es muy bueno y es debido a que se trata de procesos de contrataciones que tienen presupuestos; o, también posiblemente se debe a que hay poca difusión ante las diferentes instituciones y ciudadanos en lo que respecta a la ley de protección de datos personales, su reglamento y la aplicación de la misma, lo que origina que el usuario no conozca los beneficios que el Estado ha pensado en otorgarle al respeto por intermedio de la DGPDP del Minjus, lo que fue destacado también en la investigación de Campos y Loza (2011), citando que los servicios que presta la institución no son conocidos por los usuarios; asimismo tal vez se deba a que el número de recursos humanos con lo que cuenta el área en estudio no es suficiente para orientar al usuario y realizar una buena atención personalizada.

5.4. Propuesta

5.4.1. Propuesta de Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio del Centro Educativo Privado Inicial Santa Teresa de Jesús

La propuesta de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio del Centro Educativo Privado Inicial Santa Teresa de Jesús, fue delineada presentando aspectos referenciales los estándares nacionales de calidad educativa que instituye el SINEACE y los estándares internacionales de calidad educativa que instaura la acreditadora ADVANCED. La Propuesta tiene el propósito de ofrecer instrumentos de gestión a la institución en estudio y demás instituciones del rubro para que laboren de forma pareja y con objetivos sencillos que consientan orientar su visión como institución que se prepara a continuar creciendo. Se ha organizado toda zona de trabajo vinculando la variable gestión administrativa, la cual despliega los cuatro puntos del proceso administrativo: Planificación, organización, dirección y control e integrando a la variable calidad de servicio, esta despliega dos dimensiones: imagen del colegio y el nivel educativo. Los puntos valorados para la propuesta de trabajo de los diferentes ámbitos, se encuentran vinculados con las necesidades detectadas en las encuestas ejecutadas en el colegio y respecto a los estándares nacionales e internacionales con los que se trabaja para aseverar la calidad de servicio educativo. Seguidamente, se detallan los puntos que conforman la propuesta de las cuatro áreas de trabajo respecto a los estándares de calidad de servicio educativo:

Tabla 1:

Áreas de trabajo respecto a los estándares de calidad de servicio educativo

| AREAS | PUNTOS A TRATAR |
|---------------------------------------|---|
| Académica | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión y dirección institucional ✓ Plan anual de trabajo curricular ✓ Estrategia institucional ✓ Estrategias pedagógicas y procesos de aprendizaje ✓ Tutorías, orientación y acompañamiento a los alumnos ✓ Evaluación del desempeño de los alumnos ✓ Programa de formación integral basada en una cultura de valores y principios ✓ Programas de inducción, entrenamiento y capacitación profesional ✓ Desarrollo de línea de carrera profesional docente ✓ Evaluación del desempeño docente ✓ Liderazgo y toma de decisiones |
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura ✓ Gestión de recursos materiales, educativos y tecnológicos ✓ Gestión de servicios generales y atención complementaria ✓ Programas de inducción, entrenamiento y capacitación al personal administrativo ✓ Evaluación del desempeño administrativo ✓ Plan anual de trabajo de marketing y ventas |
| Organizacional y psicología educativa | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de programas de clima organizacional ✓ Evaluación psicológica a los trabajadores ✓ Evaluación psicológica a los alumnos ✓ Trabajo conjunto con las familias |
| Financiera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan anual de trabajo financiero ✓ Administración de recursos económicos ✓ Aseguramiento de recaudación de fondos |

5.4.2. Desarrollo de la Propuesta de Gestión Administrativa

En base a los criterios teóricos del proceso administrativo de acuerdo a Chiavenato (2011) en donde plantea 4 puntos o aspectos importantes que son: la planificación, organización, dirección y control y la propuesta se plantea a continuación.

5.4.2.1 Propuesta de la Planificación

El avance de la planificación toma en cuenta los objetivos que se plantean para cada área de trabajo, las estrategias a esgrimir y el plan de trabajo que cada uno desarrolla.

a. Propuesta de Planificación del área académica.

El área académica plantea y despliega los subsiguientes objetivos:

Tabla 2:

Objetivos del área académica

| |
|---|
| 1. Definir la misión, visión y valores institucionales |
| 2. Desarrollar actividades planificadas y organizadas durante el año escolar. |
| 3. Mejorar la calidad educativa. |
| 4. Reconocer el rendimiento académico de los alumnos. |
| 5. Capacitar a todo el personal docente. |
| 6. Evaluar el desempeño docente. |
| 7. Mejorar la comunicación entre las áreas internas. |
| 8. Desarrollar talleres culturales, artísticos y deportivos durante el año escolar. |
| 9. Desarrollar talleres de educación financiera. |
| 10. Desarrollar talleres de verano de liderazgo y coaching personal. |
| 11. Establecer el uso del uniforme institucional |

Tabla 3:

Propuesta de Planificación del área académica

| ÁREA ACADÉMICA | | | |
|---|--|---|--|
| | OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | PLAN DE TRABAJO |
| 1 | Definir la misión, visión y valores institucionales. | <ul style="list-style-type: none"> • Definir la misión: • Definir la visión: • Definir los valores institucionales | <p>Todas las sedes deben trabajar bajo el mismo enfoque y transmitir la información a todos los colaboradores.</p> <p>La información debe ser publicada en las oficinas administrativas, en la página web y en toda la publicidad con la que se trabaje.</p> |
| 2 | Desarrollar actividades planificadas y organizadas durante el año escolar. | Diseñar un plan anual de trabajo. | Preparar un calendario escolar con las actividades que se van a desarrollar durante el año. |
| | | | Organizar las actividades que cada área debe desarrollar indicando las fechas de presentación. |
| | | | Asignar la responsabilidad a los encargados de cada área para que se ejecuten las actividades planificadas. |
| | | Organizar y llevar a cabo las actividades programadas con el director, equipo directivo, plana docente y personal administrativo. | El director y el equipo directivo de cada sede, tendrá reuniones mensuales con la plana docente para organizar y preparar las actividades. Se tomará nota de todos los acuerdos y se presentará el informe a la Promotoría. |
| Organizar comités de trabajo responsables de la ejecución de las actividades. | | | |
| Integrar a los docentes de cada área para el desarrollo de los temas y | Al término de cada actividad desarrollada, se realizará un análisis y feedback que ayude a mejorar los resultados. | | |
| | Organizar y preparar los temas de acuerdo a los grados y bimestres que están establecidos en el plan curricular. | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | metodologías de enseñanza. | <p>Los profesores participarán en la propuesta, desarrollo y aprobación de los temas de enseñanza.</p> <p>El coordinador académico tendrá reuniones mensuales con los profesores para evaluar los avances de trabajo de los alumnos y logros alcanzados.</p> |
| | | Establecer un formato de exámenes que debe ser presentado por los profesores. | <p>Cada bimestre, la coordinación académica enviara los formatos virtuales de exámenes mensuales y bimestrales a todos los profesores.</p> <p>Los exámenes serán presentados virtualmente con 3 semanas de anticipación a las evaluaciones.</p> <p>Los exámenes virtuales serán revisados y corregidos por el coordinador académico.</p> <p>De encontrar observaciones, la coordinación académica informará a los respectivos docentes para que realicen las correcciones.</p> |
| | | Proponer el trabajo de libros de editoriales. | <p>Hacer convenios con editoriales reconocidas que brinden un precio pack accesible.</p> <p>Ofrecer a los padres de familia un cupón de descuento para adquirir los libros.</p> <p>El cupón será entregado al momento de realizarse la matrícula.</p> |
| | | Utilizar herramientas que refuercen el aprendizaje de los alumnos. | <p>Implementar un software educativo de las diferentes áreas de aprendizaje que complemente el aprendizaje del estudiante, de esta manera se combina el aprendizaje del aula con la tecnología. El docente podrá monitorear el avance de cada estudiante y éste podrá avanzar a su propio ritmo.</p> <p>Utilizar la sala multimedia con videos que ayuden a reforzar los temas desarrollados en clase.</p> <p>Utilizar el laboratorio de ciencias y realizar estudios, experimentos químicos, entre otros.</p> <p>Exponer láminas educativas en los temas que se desarrollan en clase.</p> <p>Trabajar con maquetas educativas que apoyen el aprendizaje de los alumnos.</p> |
| | | Realizar evaluaciones diarias a los alumnos. | <p>Se diseñará un formato de registro diario que será manual y virtual para que los profesores ingresen sus notas.</p> <p>La coordinación académica entregará a los profesores los registros manuales para que realicen las evaluaciones diarias y al final del día sean devueltos.</p> <p>Los profesores serán responsables de evaluar a los alumnos en cada clase tomándoles un test de conocimientos que constará de 4 preguntas relacionadas al tema que se ha desarrollado.</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | Mantener información actualizada sobre el avance académico de los alumnos. | <p>Implementar un software para el registro virtual de notas, el cual estará habilitado durante todo el bimestre académico.</p> <p>Las notas obtenidas semanalmente, serán impresas y pegadas en el cuaderno de control del alumno para mantener al padre de familia informado sobre el avance académico de su menor hijo.</p> <p>Los criterios para las notas finales del bimestre incluirán los exámenes mensuales, bimestrales, test diarios, participación de los alumnos en clase, presentación de tareas y exposiciones.</p> <p>La coordinación académica será quien se encargue de consolidar los promedios finales, estos serán impresos y entregados a los padres de familia.</p> |
| 4 | Reconocer el rendimiento académico de los alumnos | Destacar los puntajes más altos de cada salón. | <p>Tener un cuadro de honor en cada salón para destacar a los alumnos que hayan obtenido el mayor puntaje en su semana escolar; primer, segundo y tercer lugar.</p> <p>Al final de cada semana, el tutor hará un reconocimiento, con todos los compañeros del salón, a los alumnos que hayan obtenido el mayor puntaje.</p> |
| | | Premiar a los alumnos que destaquen por sus buenas calificaciones. | <p>Se incentivará a los alumnos con la entrega de tickets para que puedan canjear juguetes, juegos lúdicos, cuentos infantiles, obras, entre otros que serán exhibidos en una vitrina dentro de las oficinas administrativas. Cada premio tendrá una puntuación de tickets que los alumnos deben alcanzar si desean obtenerlo.</p> <p>La coordinación académica entregará de manera semanal a cada profesor, tickets con puntos que serán entregados a los alumnos que obtengan notas entre 17 y 20 en su test diario.</p> <p>Los alumnos que obtengan la mayor cantidad de puntos, podrán canjear los premios que deseen.</p> |
| 5 | Evaluar el desempeño docente. | <p>Detectar las necesidades de desarrollo en las diferentes áreas pedagógicas.</p> <p>Implementar un programa semestral de capacitaciones.</p> | <p>Realizar evaluaciones de desempeño profesional a la plana docente, tutores y auxiliares.</p> <p>Detectar las áreas pedagógicas que necesitan reforzamiento.</p> <p>Desarrollar un plan de capacitaciones.</p> <p>Programar las capacitaciones en los meses de Febrero y Julio.</p> <p>Preparar los temas de capacitaciones de las áreas pedagógicas.</p> |
| | | Implementar un formato de trabajo para la presentación de las clases que se van a dictar y metodologías que los profesores utilizarán. | <p>Dar oportunidad a los colaboradores con mayor experiencia y habilidades para realizar las capacitaciones de acuerdo a los temas estructurados.</p> <p>Dar un incentivo remunerativo al docente capacitador.</p> <p>Entregar un diploma de reconocimiento al docente capacitador en su área</p> |
| | | Implementar un formato de trabajo para la presentación de las clases que se van a dictar y metodologías que los profesores utilizarán. | <p>La dirección creará un formato para la propuesta de clases diarias: "Plan mensual de trabajo".</p> <p>Los profesores presentarán su propuesta para el desarrollo y metodologías de los temas que se van aplicar en clase.</p> <p>Cada bimestre, la propuesta se enviara por correo electrónico al director y coordinador académico para la respectiva evaluación, observaciones y aprobación final.</p> |
| 6 | Evaluar el desempeño docente. | Implementar un formato de trabajo para la presentación de las clases que se van a dictar y metodologías que los profesores utilizarán. | <p>El director y/o coordinador académico ingresarán al aula para monitorear las clases diarias y asegurar el cumplimiento de los temas que se han presentado en el "Plan bimestral de trabajo".</p> <p>El director y/o coordinador utilizarán un formato de evaluación para medir las competencias y logros alcanzados en el salón de clases.</p> <p>El director y/o coordinador realizarán un análisis de los resultados obtenidos y se dará feedback constructivo a cada profesor de manera personal.</p> |
| | | Monitorear y evaluar las clases diarias. | |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 7 | Mejorar la comunicación entre las áreas internas. | Enviar boletines informativos con las actividades semanales programadas. | La dirección enviará boletines semanales a los coordinadores de cada área para comunicar las actividades que se deben realizar. Cada coordinador debe ser responsable de transmitir la información a las personas que tienen bajo su cargo. De tener alguna duda, los colaboradores podrán acercarse a las coordinaciones o enviar un correo para hacer las consultas. |
| | | Prevalecer la información que brinda el equipo directivo a los colaboradores. | Unificar la información de las actividades que se van a desarrollar cada semana y que será comunicada por el equipo directivo. La información que se transmita deberá ser respetada y acatada por todos los colaboradores. De tener alguna duda o sugerencia, deben de consultarlo con su jefe inmediato superior. |
| 8 | Desarrollar talleres culturales, artísticos y deportivos durante el año escolar. | Programar en cada bimestre el desarrollo de dos talleres. | Primer Bimestre: • Taller artístico: Música y canto. • Taller deportivo: Béisbol. |
| | | | Segundo Bimestre: • Taller cultural: Oratoria. • Taller deportivo: Fútbol. |
| | | | Tercer Bimestre: • Taller artístico: Danza. • Taller deportivo: Voley. |
| | | | Cuarto Bimestre: • Taller cultural: Teatro. • Taller deportivo: Atletismo. |
| 9 | Desarrollar talleres de educación financiera. | Desarrollar talleres de negocios y creación de productos. | Los alumnos aprenderán sobre los negocios que mueven el país y el mundo. Aprenderán sobre el negocio de las franquicias. Aprenderán a crear y desarrollar un producto, una marca y estrategias de ventas. |
| | | Enseñar métodos de capitalización. | Mediante dinámicas en clases y actividades en casa, los alumnos podrán desarrollar sus habilidades para hacer dinero, sin dinero. Los alumnos deberán invertir su dinero, desarrollando una feria empresarial. |
| | | Fomentar el desarrollo y la participación de la feria empresarial | Durante el taller, los alumnos crearán su propio negocio. Los alumnos tendrán la oportunidad de exponer sus proyectos y vender al público para generar mayores ingresos. La feria será organizada al público abierto y contará con la visita de autoridades de los distritos. |
| | | Desarrollar un taller de Coaching teatral para niños y adolescentes. | El taller desarrollará los siguientes temas: • Inteligencia emocional para niños. • Comunicación asertiva. • Reconocimiento de auto liderazgo. |
| | | Desarrollar un taller de liderazgo para niños y adolescentes. | Los alumnos trabajarán en su desarrollo personal para poder desenvolverse en el ámbito estudiantil con mayor confianza y autoestima, permitiéndose conseguir excelentes resultados académicos. |
| | | Establecer un código de vestimenta y arreglo personal. | Hacer un convenio con una empresa textilera que se encargue de confeccionar los uniformes de los colaboradores. El precio de cada uniforme, será de venta al por mayor. El colegio otorgará un cupón de descuento de S/60.00 (cincuenta nuevos soles) a los colaboradores para que adquieran el uniforme. |
| 11 | Establecer el uso del uniforme institucional. | Reconocer al colaborador que destaque por su buena presentación. | Dentro de las premiaciones se otorgará un PIN en reconocimiento al colaborador que destaque por su presentación y arreglo personal. |

b. Propuesta de Planificación del área administrativa.

El área administrativa plantea y despliega los siguientes objetivos:

Tabla 4:

Objetivos del área administrativa

| |
|---|
| 1. Contratar personal calificado. |
| 2. Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad de todo el personal. |
| 3. Capacitar al personal administrativo. |
| 4. Tener una adecuada administración de las áreas del colegio. |
| 5. Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales. |
| 6. Garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas. |
| 7. Garantizar el buen estado y funcionamiento del mobiliario. |
| 8. Garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos de trabajo. |
| 9. Mejorar la limpieza y el mantenimiento de las áreas. |
| 10. Promocionar el servicio educativo del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús. |
| 11. Trabajar en base a metas comerciales. |
| 12. Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. |
| 13. Establecer convenios corporativos con instituciones culturales reconocidas. |

Tabla 5:

Propuesta de Planificación del área administrativa

| ÁREA ADMINISTRATIVA | | | |
|---------------------|---|--|--|
| | OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | PLAN DE TRABAJO |
| 1 | Contratar personal calificado. | Diseñar los perfiles que se requieren para cada puesto de trabajo. | Determinar las necesidades de cada puesto de trabajo. Definir las competencias, funciones y responsabilidades para cada puesto. |
| | | Diseñar un proceso de reclutamiento y selección de personal. | Elaborar un manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal. Establecer un formato de evaluación psicológica para los candidatos. |
| | | Utilizar herramientas tecnológicas. | Realizar convocatorias de puestos de trabajo en redes sociales como linkedin y Facebook Publicar ofertas laborales en las páginas de Bumeran, Computrabajo y Laborum. |
| 2 | Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad de todo el personal. | Establecer horarios fijos de entrada. | El horario de entrada para todo el personal será de 7:15 am a 7:30 am. A partir de ese momento, se considerará tardanza. Las personas que acumulen tres o más tardanzas durante el mes, serán evaluados. |
| | | Tomar acción sobre las tardanzas y faltas injustificadas. | La acción correctiva será conversar con el colaborador y conocer las dificultades que está teniendo para llegar al colegio. Se establecerá un compromiso en el colaborador para mejorar su puntualidad y cumplimiento. De reiterarse las tardanzas o inasistencias, se hará entrega de un Memo de llamada de atención. Quien acumule 3 memos, será retirado del colegio. Este punto tendrá peso en la evaluación para la renovación de contrato del siguiente año escolar. |
| | Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad de todo el personal. | Contratar personal que viva cerca de la zona. | Dentro del proceso de evaluación y selección de personal, se considerará el lugar de residencia y las dificultades que podrían presentarse en el trayecto para asistir al colegio. |
| | | Justificar las inasistencias. | El colaborador que tenga alguna emergencia o imprevisto personal, deberá comunicarlo a la dirección y/o coordinación administrativa de manera inmediata. La inasistencia por salud, debe estar respaldada por una constancia médica. De tener un evento programado como cita médica, trámites personales, etc., el colaborador deberá hacer uso de su cuponera, previa coordinación y aprobación de la dirección. La dirección deberá contar con el material de trabajo del curso y con la persona encargada para cubrir el puesto. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 3 | Capacitar al personal administrativo. | Implementar un programa semestral de capacitaciones para el personal administrativo. | <p>Las capacitaciones semestrales serán dirigidas por los coordinadores de cada área.</p> <p>Las capacitaciones permitirán reforzar las áreas que necesitan mayor atención, se dará feedback a todo el equipo y se realizarán nuevas propuestas de mejora.</p> <p>Se realizará un taller de liderazgo y trabajo en equipo que complemente el trabajo del personal.</p> <p>Programa de capacitaciones: • Sistema SIAGIE (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa). • Atención al cliente. • Taller de coaching y trabajo en equipo. • Herramientas de Office. • Manejo de los formatos de trabajo del colegio. • Información sobre el sistema educativo y procesos de matrícula.</p> |
| 4 | Tener una adecuada administración de las áreas del colegio. | <p>Organizar la distribución de las áreas en cada sede.</p> <p>Estructurar la organización interna de cada área de trabajo.</p> <p>Organizar un ambiente para el almacén.</p> | <p>Listar todas las áreas de trabajo que se requieren (oficinas, aulas, almacenes, baños, laboratorios de ciencias, multimedia, cafetería y patios).</p> <p>Realizar una revisión general de los planos de cada sede para establecer el número de ambientes con los que se cuenta.</p> <p>Implementar las áreas de psicología, sala de profesores, enfermería y cafetería.</p> <p>Diseñar un modelo de organización interna de los mobiliarios y equipos para cada área.</p> <p>Colocar las señalizaciones que correspondan en cada área.</p> <p>Elegir un ambiente adecuado para el área de almacén.</p> <p>Implementar andamios metálicos y otros mobiliarios para almacenar los materiales de trabajo.</p> <p>Establecer un orden de almacenamiento en cajas de cartón indicando el nombre del ítem. Ordenar las cajas pesadas en la parte inferior y cajas livianas en la parte superior.</p> |
| 5 | <p>Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales.</p> <p>Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales.</p> | <p>Equipar todas las áreas de trabajo: salones de clases, oficinas, baños, almacenes, laboratorios multimedia, laboratorios de ciencias, enfermería y sala de profesores.</p> <p>Instalar la red de internet.</p> <p>Brindar materiales de trabajo para el aula, oficinas y otras áreas.</p> | <p>Preparar una orden de requerimiento de los equipos y materiales para cada área de trabajo.</p> <p>Preparar un cuadro detallado de los costos para la implementación de los equipos.</p> <p>Solicitar a la Dirección la aprobación de los costos de inversión.</p> <p>Contratar los servicios de internet.</p> <p>Instalar internet en las oficinas administrativas.</p> <p>Instalar internet en los laboratorios multimedia con los filtros de seguridad para los estudiantes y profesores.</p> <p>Brindar el acceso WiFi a toda la comunidad con los filtros de seguridad.</p> <p>Al inicio del año escolar, todos los colaboradores recibirán sus materiales de trabajo. Cada uno es responsable de cuidar y velar por el buen uso de estos.</p> <p>Materiales para profesores y auxiliares: Plumones, mota, lapiceros, lápiz, borrador, tajador.</p> <p>Materiales para personal administrativo: Lapiceros, Post-it, liquid paper, lápiz, borrador, tajador, resaltador, clips, emgrapador, perforador, regla, etc.</p> <p>Para un nuevo pedido, los trabajadores deberán solicitar un formato de materiales que será administrado y aprobado por el coordinador administrativo.</p> <p>Los trabajadores podrán realizar sus pedidos mensualmente.</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| 6 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas. | Implementar un plan de mantenimiento anual. | Establecer un formato de trabajo para la evaluación del estado de las instalaciones. | | |
| | | | Emitir un diagnóstico del estado de las instalaciones. | | |
| | | | Presentar el informe de los gastos de reparación y mantenimiento. | | |
| | | | | Implementar señalizaciones de seguridad. | Solicitar a la Dirección la aprobación de los gastos de reparación y mantenimiento. |
| | | | | | Establecer un formato de evaluación de las señalizaciones de seguridad de cada área. |
| | | | | | Realizar la revisión y emitir un diagnóstico. |
| Presentar el informe de los costos de materiales. | Solicitar a la Dirección la aprobación de los gastos. | | | | |
| | Colocar las señalizaciones en cada área. | | | | |
| | Colocar extintores donde sean requeridos. | | | | |
| 7 | Garantizar el buen estado y funcionamiento del mobiliario. | Implementar un plan de mantenimiento semestral. | Colocar botiquines tanto en las aulas como en las oficinas administrativas. | | |
| | | | Establecer un formato para el inventario de todo el mobiliario. | | |
| | | | Realizar una evaluación general y emitir el diagnóstico del estado de los mobiliarios en las aulas y oficinas. | | |
| | | Presentar el informe de los gastos de reparación y mantenimiento. | | | |
| Concientizar a los alumnos y a todo el personal sobre el cuidado del mobiliario. | Solicitar a la Dirección la aprobación de los gastos. | | | | |
| | Los profesores y tutores tendrán la responsabilidad de informar y concientizar a los alumnos sobre la importancia de cuidar y mantener en buen estado su mobiliario. | | | | |
| 8 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos de trabajo. | Implementar un plan de mantenimiento bimestral. | Pegar afiches en todo el colegio sobre el cuidado de las áreas, equipos y mobiliarios. | | |
| | | | Establecer un formato para el inventario de los equipos. | | |
| | | | Realizar una evaluación general y emitir el diagnóstico del estado de cada uno. | | |
| | | Concientizar a los alumnos y personal en general sobre el cuidado de los equipos. | Presentar el informe de los gastos de mantenimiento. | | |
| | | | Solicitar a la Dirección la aprobación de los gastos. | | |
| | | | Los profesores y tutores tendrán la responsabilidad de informar a los alumnos sobre la importancia de cuidar y mantener en buen estado los equipos de trabajo. | | |
| Mejorar la limpieza y el mantenimiento de las áreas. | Adquirir los insumos necesarios. | El padre de familia asumirá la responsabilidad de algún imperfecto que se suscite a causa del mal uso que realice de su menor hijo. | | | |
| | | Afiliarnos a la empresa DARYZA, para que suministre los materiales de limpieza. | | | |
| | | | Realizar pedidos bimestrales por medio de un usuario y password en la página web de la empresa DARYZA. | | |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 9 | Mejorar la limpieza y el mantenimiento de las áreas. | Adquirir los insumos necesarios. | El personal de limpieza, participara en el requerimiento de los materiales e insumos. |
| | | Capacitar al personal encargado. | El coordinador administrativo, presentara el informe de gastos a la dirección. Solicitar a la empresa DARYZA, la capacitación de uso de los productos químicos, técnicas de limpieza para cada área de trabajo y prevención de riesgos y accidentes. Cada trabajador nuevo, deberá tener un entrenamiento previo con la persona que tenga mayor tiempo laborando. |
| | | Organizar una rutina de trabajo. | El coordinador administrativo, deberá monitorear las actividades del personal de limpieza. Crear un horario de actividades diarias de limpieza. El coordinador administrativo deberá tener reuniones mensuales con el personal de limpieza para revisar el cumplimiento de las actividades, dar feedback y formular nuevas propuestas. |
| 10 | Promocionar el servicio educativo del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús | Utilizar herramientas tecnológicas. | Crear una página web de la institución. Promocionar por medio de las redes sociales (Facebook, twitter, linkedin) todos los servicios que el colegio ofrece y publicar fotos de las actividades que los alumnos desarrollan durante el año escolar. Hacer publicidad en páginas web que tengan relación al sector educativo y negocios comerciales. |
| | | Utilizar materiales publicitarios. | Merchandising: Polos, lapiceros, lápices, globos, caramelos, tomatodo, etc. Contratar personas que se encarguen de realizar el volanteo y entregar el merchandising por las zonas de cada sede (SJL, El Agustino, SMP y Callao). |
| 11 | Trabajar en base a metas comerciales. | Diseñar un cuadro con la proyección de las vacantes disponibles en cada sede y año escolar. | Cada sede recibirá mensualmente las proyecciones y metas que debe alcanzar para cubrir las vacantes disponibles de cada año y sección. La vacante reservada, debe incluir el pago de matrícula más la primera pensión. |
| | | Impulsar el logro de metas de cada sede. | El coordinador administrativo será quien supervise el trabajo dando los alcances necesarios para lograr la meta. El director de cada sede será el responsable de que la meta mensual se cumpla. El coordinador administrativo y la secretaria académica serán quienes ejecuten las acciones para el logro de la meta mensual. Sus funciones serán realizar el seguimiento a los padres de familia, invitarlos a las charlas y concretar la venta. Se premiará con bonos económicos, al director y coordinador administrativo que logró alcanzar las metas de matriculas propuestas. |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 12 | Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. | Participar en ferias educativas. | Participar en ferias organizadas por las municipalidades de los distritos. Instalar un módulo de atención para brindar información e inscribir a los padres de familia interesados. Publicitar con merchandising. | |
| | | Instalar un módulo de informes en zonas concurridas de los distritos. | Posicionar los módulos de información en zonas concurridas como paraderos, mercados, gimnasios, centros comerciales. | |
| | | Hacer alianzas estratégicas con Kinders, centros de estimulación, gimnasios y academias de deportes de las zonas. | Utilizar gigantografías y merchandising para publicitar en las diferentes instituciones. Participar en los diferentes eventos de las instituciones. Dejar en cada institución, fichas de inscripción con todos los datos de los interesados. Registrar toda la información obtenida en una base de datos. | |
| | | Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. | Hacer alianzas estratégicas con Kinders, centros de estimulación, gimnasios y academias de deportes de las zonas. | Hacer seguimiento a los padres de familia inscritos con llamadas telefónicas. Ofrecer descuentos del 25% en matriculas para los nuevos alumnos. Por cada niño matriculado, los centros de convenio recibirán un bono del 15% del precio de la matrícula. |
| | | | Realizar charlas informativas y visitas guiadas a la institución. | Organizar charlas para los padres de familia donde se informe sobre la metodología de enseñanza y las actividades que se realizan durante el año escolar. Realizar visitas guiadas para que conozcan las instalaciones del colegio y los servicios que se ofrecen. Brindar todas las facilidades a los padres de familia para asegurar la matrícula. Hacer seguimiento hasta concretar la venta. |
| | | | Descuentos para los hijos de los colaboradores. | Los hijos de los colaboradores acceden al descuento del 50% en matrícula y pensiones de todo el año escolar. |
| | 13 | Establecer convenios corporativos con instituciones culturales reconocidas. | Hacer una alianza estratégica con el instituto de inglés Euroidiomas. | El convenio consiste en que los alumnos puedan recibir clases de inglés en los tres niveles básico, intermedio y avanzado (previa evaluación) con los profesores del instituto Euroidiomas en la misma sede. Los alumnos tendrán la posibilidad de estudiar, pagando un monto de S/150.00 mensuales (Enero y Febrero), incluido el material de estudios. La apertura de los talleres dependerá de la cantidad de alumnos matriculados en cada nivel y grado. Cada sede tendrá la responsabilidad de captar a los alumnos para los talleres de verano. |
| | | | | Se dará un bono económico a la sede que logre la matrícula de alumnos nuevos y antiguos en los talleres de verano; para ello cada sede debe trabajar su plan de marketing. |
| | | Establecer convenios corporativos con instituciones culturales reconocidas. | Hacer una alianza estratégica con la academia de fútbol de Oscar Ibáñez. | El convenio consiste en que los alumnos puedan recibir clases de fútbol con los profesores de la academia de Oscar Ibáñez en la misma sede. Los alumnos tendrán la posibilidad de estudiar, pagando un monto de S/100.00 mensuales (enero y febrero). El precio no incluye uniforme. La apertura de los talleres dependerá de la cantidad de alumnos matriculados en cada nivel y grado. Cada sede tendrá la responsabilidad de captar a los alumnos para los talleres de verano. |
| | | | | |

c. Propuesta de Planificación del área organizacional y psicología educativa

El área organizacional y psicología educativa plantea y desarrolla los siguientes objetivos:

Tabla 6:

Objetivos del área organizacional

| |
|--|
| 1. Participar en el proceso de selección de personal. |
| 2. Evaluar los perfiles de los colaboradores. |
| 3. Generar retención del talento humano. |
| 4. Mejorar el clima laboral. |
| 5. Realizar evaluaciones psicológicas a los alumnos y padres de familia. |
| 6. Acompañar y orientar a los padres de familia en la formación y desempeño de los alumnos |

Tabla 7:

Propuesta de Planificación del área organizacional y psicología educativa

| ÁREA ORGANIZACIONAL Y PSICOLOGIA EDUCATIVA | | | |
|---|--|--|--|
| | OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | PLAN DE TRABAJO |
| 1 | Participar en el proceso de selección de personal. | Realizar entrevistas personales a los nuevos postulantes. | <p>De acuerdo a los perfiles requeridos, el psicólogo de cada sede se encargará de realizar las evaluaciones y entrevistas psicológicas a los nuevos postulantes.</p> <p>Se evaluará perfil psicológico e intereses del candidato para entrar al colegio, mediante evaluaciones técnicas y psicométricas que permitan conocer su personalidad y capacidad analítica.</p> <p>Se evaluará las experiencias y competencias profesionales.</p> |
| 2 | Evaluar los perfiles de los colaboradores. | <p>Aplicar el proceso de evaluación psicológica a los colaboradores que se encuentran laborando.</p> <p>Aplicar el proceso de evaluación psicológica a los colaboradores que se encuentran laborando.</p> <p>Entrevista personal con el psicólogo.</p> | <p>Realizar pruebas proyectivas al personal para examinar cómo ve, enfoca y maneja su mundo.</p> <p>Realizar una prueba de personalidad: Dibujo de figura humana bajo la lluvia.</p> <p>Realizar una historia sobre el dibujo.</p> <p>Realizar pruebas psicométricas para evaluar las aptitudes y comportamientos.</p> <p>El psicólogo tendrá la función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el desenvolvimiento, seguridad y confianza del entrevistado. • Obtener información sobre sus metas dentro del colegio. |

| | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|
| 3 | Generar retención del talento humano. | Brindar oportunidad de ascenso a los colaboradores que destaquen en sus áreas. | <p>Monitorear el desarrollo del plan anual de trabajo profesional de todo el personal, mediante evaluaciones y feedback que ayuden a mejorar su desempeño.</p> <p>Brindar asesorías de coaching para reforzar sus técnicas de trabajo y proponer nuevos métodos.</p> <p>En el mes de Julio, se hará la convocatoria en todas las sedes, para el concurso de ascenso en las diferentes áreas de trabajo; dirección, coordinación académica, profesores, auxiliares y personal administrativo.</p> <p>El concurso estará dirigido a los colaboradores que tengan más de 1 año laborando en el colegio y que cumplan con los requisitos del perfil del puesto al que postulan.</p> <p>Los colaboradores que obtengan mayor puntaje en sus evaluaciones, monitoreos mensuales y en el concurso anual de conocimientos, podrán acceder a la plaza.</p> |
| | Generar retención del talento humano. | <p>Otorgar beneficios para mejorar la calidad de vida del personal.</p> <p>Generar sentido de pertenencia y compromiso entre los colaboradores.</p> | <p>Se creará una cuponera de beneficios para todos los colaboradores donde podrán solicitar permisos para atención médica, trámites personales, fechas festivas, entre otros.</p> <p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Salida más temprano por tu cumpleaños (12.30 pm). -Salida más temprano por el día del psicólogo (12.30 pm). -Salida más temprano por el día de la secretaria (12.30 pm). -Salida más temprano para el coordinador académico (12.30 pm). -Permiso de 3 horas para trámites personales. -Permiso de 3 horas libres para atención médica. -Permiso de 3 horas libres para actuaciones escolares de tus hijos. <p>La aprobación de permisos de la cuponera será autorizada por la dirección con 72 horas de anticipación. El colaborador que haga uso del cupón, debe dejar todos los materiales necesarios para que las actividades del colegio continúen de manera regular.</p> <p>Fomentar la integración y participación de todos los colaboradores en las actividades que se realizan durante el año escolar.</p> <p>Considerar la participación de los colaboradores (ideas, opiniones, sugerencias) en la toma de decisiones de las diferentes actividades.</p> |

| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| 4 | Mejorar el clima laboral. Mejorar el clima laboral. | Promover valores de puntualidad, respeto, trabajo en equipo y comunicación. | En el proceso de inducción y capacitaciones del año, el equipo directivo dará a conocer la cultura organizacional y de valores con las que trabaja la institución. |
| | | | El equipo directivo de cada sede será quien genere el cumplimiento de valores, enseñando con el ejemplo y realizando feedback a quienes considere necesiten fortalecer su identidad con el colegio. |
| | | | El equipo directivo se encargará de reconocer a los colaboradores que destaquen en el cumplimiento de valores. Se entregará un PIN de reconocimiento por cada valor del bimestre. |
| | | Desarrollar programas de Coaching, liderazgo y trabajo en equipo. | Cada bimestre, se realizarán dinámicas de coaching, liderazgo y trabajo en equipo entre todos los colaboradores para potenciar sus habilidades y desarrollo personal. |
| | | Motivar a los colaboradores a seguir trabajando con eficiencia y compromiso. | Al inicio de cada bimestre, los colaboradores recibirán un presente motivador: una tarjeta "Back to School" de bienvenida con frases motivadoras, más un dulce (bom & bom, chocolates, galletas, etc). |
| | | Reconocer el desempeño de los colaboradores en las actividades realizadas. | La dirección y coordinación académica, harán entrega de una tarjeta para felicitar la participación y buen desempeño de los colaboradores en las actividades realizadas. |
| | | Realizar un agasajo al colaborador que cumpla años durante el mes. | Crear un marco personalizado de cumpleaños con el nombre del colaborador. |
| | | | Ofrecer un pequeño desayuno. |
| Entregar un cupcake personalizado. | | | |
| | | Obsequiar una tarjeta de cumpleaños firmada por los colaboradores. | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | <p>Preparar la bienvenida y despedida de los colaboradores.</p> <p>Preparar un cartel de bienvenida para los nuevos colaboradores y un cartel de despedida para los que cesan del colegio, agradeciéndoles por haber sido parte del equipo.</p> <p>Para la bienvenida: Obsequiar una tarjeta con frases motivadoras.</p> <p>Para la despedida: Obsequiar una tarjeta de agradecimiento por su desempeño laboral y buenos deseos en su trayectoria profesional.</p> <p>Para ambas situaciones, organizar un compartir.</p> | <p>Organizar actividades de integración entre los colaboradores.</p> <p>Realizar una celebración por el día del maestro, en el que se reconozca las fortalezas y el buen desempeño de los colaboradores que han destacado.</p> <p>Realizar un compartir por la celebración del día de la madre y del padre a todos los colaboradores agasajados.</p> <p>Confraternizar e integrar a todo el equipo, participando en actividades deportivas y/o lúdicas (tardes divertidas).</p> <p>Organizar un paseo anual con todos los colaboradores del colegio.</p> |
| 5 | Realizar evaluaciones psicológicas a los | Diseñar un programa de evaluaciones psicológicas para | Realizar test de familia, persona, casa y árbol para conocer la personalidad de los alumnos y su entorno familiar. |
| | alumnos y padres de familia. | conocer los perfiles de los alumnos. | <p>Realizar pruebas de escala de inteligencia de Wechsler para niños y obtener diagnósticos de capacidades, retraso mental, trastornos de aprendizaje y disfunciones neuropsicológicas.</p> <p>Realizar entrevistas personales.</p> |
| | | Entrevistar a los padres de familia. | <p>Evaluar a los padres de familia mediante entrevistas personales.</p> <p>Una vez obtenido los resultados de los alumnos, informar a los padres de familia para que tengan conocimiento y se realicen las acciones de apoyo.</p> <p>Programar sesiones según corresponda para mejorar la calidad de vida de los alumnos.</p> |
| 6 | Acompañar y orientar a los padres de familia en la formación y desempeño de los alumnos. | <p>Organizar la Escuela para Padres.</p> <p>Fomentar días de integración familiar.</p> | <p>Proponer los temas a tratar para cada nivel, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.</p> <p>Invitar a los padres a participar e informar sobre la importancia de su asistencia.</p> <p>Organizar actividades deportivas en el que participen los padres de familia y alumnos.</p> |

d. Propuesta de Planificación del área financiera.

El área organizacional y psicología educativa plantea y desarrolla los subsiguientes

objetivos:

Tabla 8:

Objetivos de planificación

| |
|--|
| 1. Asegurar el cumplimiento de pago de pensiones. |
| 2. Facilitar el medio de pago de pensiones. |
| 3. Administrar los recursos económicos de cada sede. |

Tabla 9:

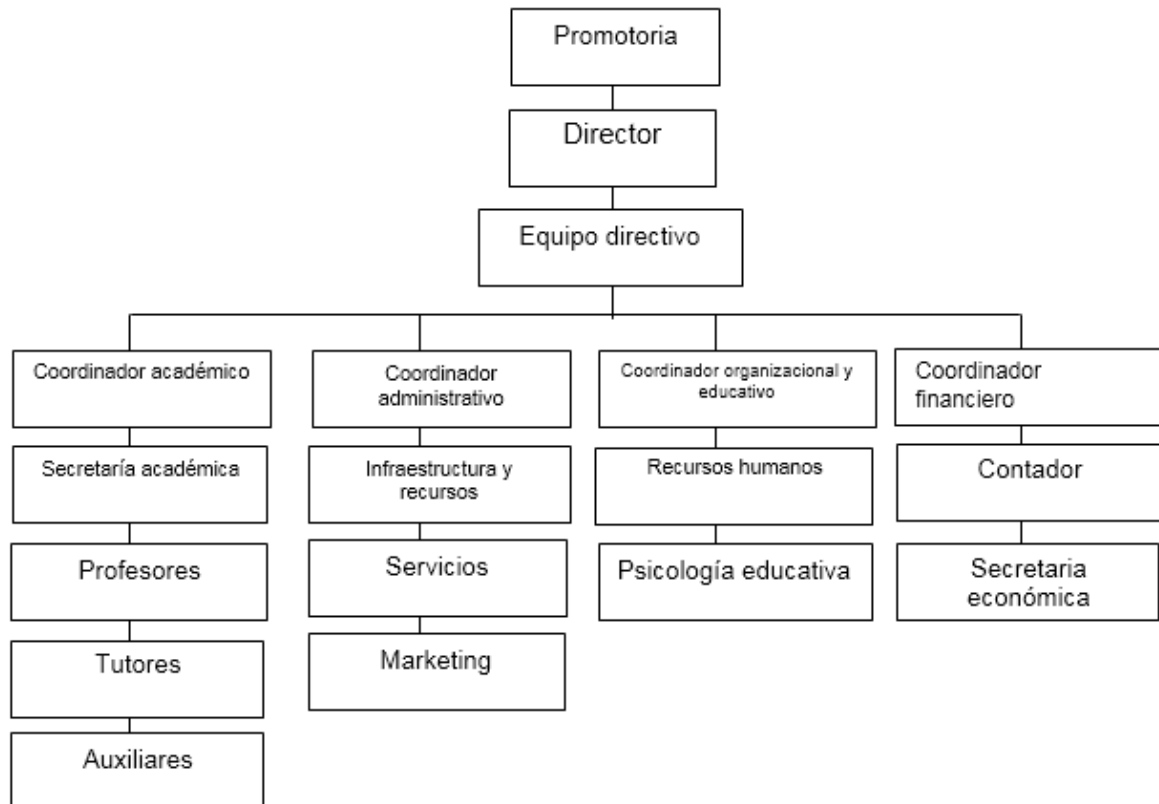
Propuesta de Planificación del área financiera

| AREA FINANCIERA | | | |
|-----------------|--|--|--|
| | OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | PLAN DE TRABAJO |
| 1 | Asegurar el cumplimiento de pago de pensiones. | Otorgar beneficios de pensiones. | <p>Primer beneficio: otorgado a los alumnos que tengan dos o más hermanos estudiando en el colegio.</p> <p>Descuento del segundo hermano: 10% de la pensión.</p> <p>Descuento del tercer hermano: 15% de la pensión.</p> <p>El beneficio sólo se hará efectivo si el pago se realiza dentro del plazo establecido. (Desde el día 15 del mes en curso, hasta el día 7 del mes siguiente).</p> <p>Segundo beneficio: Descuento de S/10.00 en las pensiones de todos los alumnos.</p> <p>El beneficio sólo se hará efectivo si el pago se realiza dentro del plazo establecido. (Desde el día 15 hasta el último día del mes en curso).</p> <p>Los alumnos que realicen el pago de pensiones de todo el año por adelantado, tendrán un descuento del 10% del monto total. Para ello deberán presentar la solicitud de pronto pago anual y realizar el pago en el BCP.</p> |
| | | Fomentar el cumplimiento de pago de pensiones. | <p>Crear un cronograma de pensiones informando todos los beneficios del pronto pago.</p> <p>Realizar llamadas a los padres de familia para recordarles sus pagos pendientes y los beneficios.</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | Asegurar el cumplimiento de pago de pensiones. | Manejar un cuadro de reporte de pago de pensiones. | <p>Se creará un formato de registro de pago de pensiones, indicando los meses, fechas de pago y montos cancelados o a cuenta. Registro de pagos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Color rojo: pagos pendientes. • Color amarillo: pagos a cuenta. • Color verde: pagos cancelados. <p>Se hará entrega de una cartilla de control de pago de pensiones al padre de familia en el que se registrará un sello por cada pensión cancelada.</p> <p>La secretaria económica se encargará de registrar el pago de todas las pensiones, mes a mes, tanto en el sistema como en la cartilla de control de pagos de cada alumno.</p> |
| 2 | Facilitar el medio de pago de pensiones. | Aperturar una cuenta en el Banco BCP. | <p>Los padres de familia podrán realizar sus pagos de pensiones en cualquier banco o agente del BCP. De esta manera, podrán cancelar su deuda en cualquier momento y lugar.</p> <p>El voucher de pago debe ser enviado por correo electrónico o presentado en secretaria económica, con los datos completos del alumno, para registrar la pensión que corresponda previa validación en el sistema.</p> <p>Se entregará una boleta de pago de pensiones al padre de familia, una vez que el voucher se haya validado.</p> |
| | Administrar los recursos económicos de cada sede. | Administrar un presupuesto mensual para caja chica. | De acuerdo a las necesidades de cada sede, se otorgará un presupuesto de caja chica mensual, que debe ser rendida todos los meses. |
| 3 | Administrar los recursos económicos de cada sede. | Administrar un presupuesto mensual para caja chica. | <p>Los documentos que validarán los gastos realizados deben ser boleta o factura con el N° de RUC y datos completos del colegio.</p> <p>Los gastos que no presenten boleta o factura, deben ser registrados en un formato simple, indicando el ítem, cantidades y precio.</p> <p>Se presentará un documento formal detallando todos los gastos realizados, se anexarán las facturas y/o boletas, los formatos simples de registro y el área al que corresponde el gasto. El documento debe ser aprobado y firmado por la dirección.</p> <p>Los gastos son considerados para todas las áreas del colegio que no hayan sido atendidos por la administración general.</p> |
| | | Programar los gastos de acuerdo a las actividades que se van a realizar. | <p>Se otorgará un presupuesto para las siguientes actividades escolares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuación del día de la madre. • Actuación del día del Padre. • Celebración del día del maestro. • Celebración del día de la primavera. • Campeonato de deportes. • Feria empresarial. <p>Todas las rendiciones deben estar sustentadas. Si el monto entregado superó los gastos, el dinero debe ser devuelto.</p> |

5.4.2.2. Propuesta de la Organización

a. Propuesta del organigrama institucional



La propuesta del organigrama institucional ha sido diseñada de acuerdo a lo que rige la ley de los centros educativos privados, Ley N° 26549, Art. 8, donde se alude que el director es el garante del manejo y gerencia de la institución educativa para lo que cuenta con facultades de dirección y de gestión; por ende, de allí que se incluye como cargo principal luego de Promotoría.

Se recomienda organizar un equipo directivo conformado por los coordinadores académico, administrativo, organizacional - educativo y financiero, estos brindarían apoyo al director y serían garantes de la conducción y de la toma de decisiones en todas las áreas, así se realizaría la integración y el trabajo en equipo de los líderes.

El coordinador académico tiene a su cargo a la secretaria académica, profesores, tutores y auxiliares.

El coordinador administrativo está encargado de asegurar que las instalaciones cumplan con las normas de seguridad y estándares determinados, vigila la buena administración de los recursos, servicios y es garante de la labor que se ejecuta en el área de marketing y ventas. El coordinador organizacional y educativo tendrá bajo su responsabilidad al psicólogo de la institución. Sus primordiales funciones serán el área de recursos humanos, constituido por los empleados que labora dentro de los colegios y el área de psicología educativa, cuya labor primordial será la de evaluar a los estudiantes y ofrecer el soporte requerido para optimizar sus procesos de aprendizaje y formación personal.

El coordinador financiero tendrá a su cargo al contador y a la secretaria económica.

b. Propuesta del Manual de funciones

| CARGO | FUNCIONES |
|-----------------------------------|--|
| Promotoría | <p>Dirigir la organización y asegurar la buena administración de las sedes.</p> <p>Aprobar el Reglamento Interno del colegio, así como sus modificaciones, ampliaciones y correcciones, en coordinación con la dirección.</p> <p>Supervisar y aprobar el presupuesto anual para las actividades de las sedes.</p> <p>Participar en el proceso de selección de personal para los puestos de director y coordinadores de cada área.</p> <p>Determinar el régimen económico de pensiones.</p> <p>Establecer el régimen laboral de los colaboradores.</p> |
| Director Director | <p>Ejercer la representación legal e institucional del colegio.</p> <p>Dirigir la organización y ejecución de las actividades escolares.</p> <p>Elaborar, ejecutar y evaluar los planes de trabajo y mejora en la institución.</p> <p>Supervisar, controlar e informar a Promotoría sobre la administración de los fondos económicos.</p> <p>Elaborar y dirigir el desarrollo del plan curricular del colegio.</p> <p>Aprobar la lista de los textos escolares.</p> <p>Elaborar y asegurar el cumplimiento del reglamento interno.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de los trámites de proceso de matrícula en el Sistema SIAGIE y en la UGEL correspondiente.</p> <p>Preparar y enviar los boletines informativos con las actividades semanales programadas a cada área de trabajo.</p> <p>Presidir las reuniones de toda índole con el personal y padres de familia.</p> <p>Dirigir y supervisar las actividades pedagógicas, administrativas y extracurriculares del colegio.</p> |
| Coordinador administrativo | <p>Colaborar en la elaboración del plan anual de trabajo y las propuestas de mejoras educativas de la institución.</p> <p>Colaborar con las actividades y el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Revisar, aprobar y llevar un control del formato de trabajo de las clases y metodologías de los docentes.</p> <p>Monitorear las clases y supervisar el cumplimiento de la programación curricular.</p> <p>Presentar a la dirección el informe del desarrollo de los cursos.</p> <p>Elaborar el horario escolar, asignar la carga docente y atender las necesidades que surgen por la ausencia de profesores.</p> <p>Evaluar y presentar a la dirección, el informe del desempeño y los resultados de las actividades del personal.</p> <p>Convocar la reunión de profesores y colaboradores.</p> <p>Supervisar y coordinar con el área de psicología educativa, la situación de los alumnos con problemas de conducta o académicos, derivando el informe al director.</p> <p>Elaborar el cronograma de actividades, visitas de estudios y proyectos educativos.</p> <p>Coordinar junto a los profesores, y presentar al director, la propuesta de libros que se van a trabajar.</p> <p>Elaborar junto a los profesores las pruebas de evaluación y el plan de actividades curriculares.</p> <p>Supervisar y coordinar la ambientación de las aulas y áreas de trabajo.</p> <p>Apoyar en las actividades de renovación de matrícula y captación de nuevos alumnos.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Coordinador académico</p> | <p>Coordinar y supervisar el buen funcionamiento y conservación de los servicios generales (mantenimiento correctivo y preventivo, reparaciones de infraestructura, equipos y mobiliarios).</p> <p>Organizar la distribución de las áreas de trabajo de cada sede.</p> <p>Supervisar el buen funcionamiento del concesionario de cafeterías.</p> <p>Formular el presupuesto anual de operaciones de las sedes.</p> <p>Supervisar y aprobar las solicitudes de requerimiento logístico.</p> <p>Organizar y tener al día la documentación legal de las sedes.</p> <p>Organizar y supervisar la base de datos actualizada de alumnos, padres de familia y colaboradores.</p> <p>Asesorar al personal que labora en la sede, sobre los trámites administrativos que les corresponde.</p> <p>Organizar y mantener actualizada la documentación personal de cada trabajador.</p> <p>Administrar la documentación del personal (contratos, reportes, justificaciones médicas, documentos que acrediten los méritos y faltas graves).</p> <p>Organizar y ejecutar las actividades comerciales en coordinación con el equipo directivo.</p> |
| <p>Coordinador organizacional y educativo</p> | <p>Recoger información acerca del medio social y familiar de los estudiantes.</p> <p>Apoyar y coordinar el trabajo educativo que se realiza con los docentes en aula y con los padres de familia.</p> <p>Realizar labores de orientación psicopedagógicas a estudiantes y padres de familia.</p> <p>Aplicar pruebas psicológicas y psicotécnicas a los alumnos para evaluar sus habilidades y fortalecer sus debilidades.</p> <p>Realizar la evaluación de orientación vocacional para los estudiantes de 4° y 5° de secundaria.</p> <p>Organizar y ejecutar el proceso de evaluación en la admisión de los estudiantes nuevos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el colegio.</p> <p>Hacer seguimiento a estudiantes con necesidades a nivel emocional, académico o de otra naturaleza y guardar la debida discreción en lo que se refiere a los resultados encontrados en el desarrollo de su labor.</p> <p>Planificar y organizar las actividades de clima laboral.</p> <p>Velar por el bienestar emocional de los trabajadores y alumnos.</p> <p>Impartir talleres de liderazgo y autoestima a los trabajadores y alumnos.</p> <p>Organizar la Escuela para Padres de cada bimestre.</p> <p>Mantener los documentos a su cargo actualizados.</p> <p>Realizar la evaluación psicológica de los candidatos a un puesto laboral en el proceso de selección.</p> <p>Colaborar con el colegio en acciones que permitan el logro de los objetivos establecidos.</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| Coordinador financiero | <p>Supervisar el área económica de las sedes.</p> <p>Monitorear y asegurar el cumplimiento de pago de pensiones de los alumnos.</p> <p>Supervisar, aprobar y asegurar el pago de planilla del personal.</p> <p>Realizar los desembolsos económicos requeridos por las áreas que han sido aprobados por la Dirección.</p> <p>Realizar la rendición de caja chica de las sedes.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de los pagos que debe realizar la institución.</p> |
| Contador | <p>Registrar las transacciones de las operaciones de cada sede.</p> <p>Elaboración, análisis y presentación de estados financieros.</p> <p>Revisión de los impuestos.</p> <p>Registro de Compras y Ventas.</p> <p>Conciliaciones Bancarias.</p> <p>Declaración de libros electrónicos.</p> <p>Elaborar la planilla de pagos del personal.</p> <p>Elaboración del PDT y Plame declaraciones mensuales.</p> <p>Supervisar y controlar los registros contables para la determinación de los costos y la rentabilidad del negocio.</p> <p>Responsable de atender las fiscalizaciones por parte de la administración tributaria SUNAT.</p> |
| Secretaria académica | <p>Mantener los documentos organizados, asegurando su orden, actualización y fácil manejo.</p> <p>Elaborar documentos como certificados, constancias, informes y otros, previo conocimiento y visto bueno de la Dirección.</p> <p>Elaborar cartas y/u oficios designados por la Dirección y equipo Directivo.</p> <p>Mantener actualizados los datos de los estudiantes, profesores y personal administrativo de la sede.</p> <p>Realizar los trámites en las oficinas descentralizadas de Gestión Educativa u otros organismos colaboradores en el proceso educativo.</p> <p>Ingresar la información pertinente del proceso de matrícula en el Sistema SIAGIE, como actas, nóminas, etc. y hacerle el seguimiento en la UGEL correspondiente.</p> <p>Atender al público de manera acogedora y servicial.</p> <p>Asesorar a los padres de familia con información actualizada y veraz cuando lo soliciten.</p> <p>Apoyar en las actividades de matrícula, renovación y captación de nuevos alumnos.</p> <p>Coordinar los trámites de traslado y matrícula de los alumnos durante el año escolar.</p> <p>Administrar de manera responsable las libretas de notas y actas oficiales, efectuando las revisiones correspondientes para cumplir con las normas establecidas.</p> <p>Reportar a la dirección y coordinación académica sobre la documentación que se encuentra pendiente y asegurarse de que se regularicen.</p> <p>Realizar otras funciones que le asignen la Dirección y Equipo Directivo.</p> |

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>Secretaría económica</p> | <p>Administrar de manera adecuada la documentación de datos personales de los alumnos, asegurando su orden, actualización y fácil manejo.</p> <p>Realizar el cobro de matrículas, pensiones, libros, certificados, constancias y otros documentos.</p> <p>Realizar seguimiento al cobro de pensiones y otros conceptos de los alumnos.</p> <p>Atender al público de manera acogedora, servicial y brindar información veraz.</p> <p>Realizar otras funciones que le asignen la Dirección, contador y equipo directivo.</p> |
| | <p>Ejercer su función docente, como parte del equipo pedagógico de la institución, con eficiencia, puntualidad, espíritu de colaboración y compromiso a la institución.</p> <p>Presentar oportunamente a la coordinación académica las programaciones, informes, exámenes, registros de evaluación, actas y otros documentos según las disposiciones vigentes, así como incorporar los aportes de trabajo que se establezcan.</p> <p>Participar puntualmente, con iniciativa y aporte profesional en las reuniones que convoque la coordinación académica y todo órgano competente.</p> <p>Constituir un equipo de trabajo con los demás docentes para unificar criterios en los objetivos planificados para el área y grado.</p> <p>Participar en las actividades previstas dentro del Plan anual de trabajo.</p> <p>Participar en las diferentes comisiones que el colegio establezca.</p> <p>Emitir los informes técnico-pedagógicos y de comportamiento que se le soliciten, y hacer las observaciones y sugerencias que juzgue oportunas.</p> <p>Responsabilizarse de la seguridad de los estudiantes en las diferentes actividades fuera del aula (hora de ingreso y de salida, recreos, etc.) o del colegio (excursiones, visitas, etc.), con una presencia activa, afectuosa y cercana a los estudiantes.</p> |
| <p>Profesores</p> | <p>Respetar y practicar permanentemente las normas de convivencia establecidas por la institución.</p> <p>Realizar acciones de innovación pedagógica, incorporando a su práctica profesional las nuevas propuestas de enseñanza y aprendizaje.</p> <p>Orientar a los estudiantes en su formación vocacional profesional.</p> <p>Participar en capacitaciones de actualización y desarrollo profesional organizado por el colegio y demás instituciones afines.</p> <p>Prevenir y detectar dificultades que afecten el desarrollo del educando y su aprendizaje, tomando las medidas adecuadas o derivándolo con un informe, al departamento de psicología y a la coordinación académica.</p> <p>Mantener comunicación continua con los padres de familia utilizando los diferentes canales establecidos por el colegio.</p> <p>Informar a los padres de familia, cuando sea necesario, y de acuerdo con la tutora, sobre los objetivos de las áreas curriculares, las metas que espera lograr con los estudiantes y el nivel de rendimiento observado.</p> <p>Orientar la participación de los padres de familia con la finalidad de obtener su apoyo en el logro de las metas de aprendizaje de sus hijos.</p> <p>Registrar las entrevistas o reuniones realizadas con los padres de familia.</p> <p>Velar por la limpieza, el orden y el mantenimiento y conservación de los bienes de la institución.</p> |

| | |
|---|---|
| Personal de limpieza y mantenimiento | <p>Realizar las labores de limpieza de todas las áreas del colegio.</p> <p>Mantener el orden y la limpieza de los equipos y mobiliarios.</p> <p>Realizar el pedido de los materiales de limpieza, así como ser responsable de su uso racional.</p> <p>Velar por el buen funcionamiento y mantenimiento de los baños y áreas administrativas.</p> <p>Realizar las labores de reparación o trabajos de mantenimiento de las áreas.</p> <p>Realizar las labores de regadío de las áreas verdes.</p> <p>Informar al coordinador de la sede sobre alguna irregularidad detectada.</p> |
| Seguridad | <p>Comunicar al jefe inmediato, bomberos o a la policía de cualquier emergencia que se pueda presentar.</p> <p>Salvaguardar los equipos tecnológicos del colegio, haciendo un registro de todo lo que ingresa y todo lo que sale, previa autorización de la dirección.</p> |
| Tutor | <p>Responsable del aula a su cargo.</p> <p>Propiciar un clima de cooperación, amistad y respeto entre los estudiantes, docentes y padres de familia.</p> <p>Guiar a los alumnos en su desarrollo personal, físico-conductual, intelectual, emocional, moral y espiritual.</p> <p>Supervisar la limpieza, higiene y adecuada presentación de los estudiantes.</p> <p>Incentivar, fomentar y mantener, conjuntamente con los alumnos, el orden y aseo del aula para la conservación del material educativo y el mobiliario de la institución.</p> <p>Fomentar en el estudiante la práctica de los valores institucionales.</p> <p>Organizar y motivar a los estudiantes en la participación de diversos eventos y actividades que la Institución desarrolla.</p> <p>Comunicar a la coordinación académica, profesores y auxiliares asistir a los estudiantes cuando requieran atención médica por enfermedad o cuando se susciten accidentes.</p> |
| Auxiliar | <p>Asistir a la profesora del aula a mantener un clima organizado en beneficio del aprendizaje de los alumnos.</p> <p>Acompañar el trabajo que desarrollan los estudiantes, en especial de aquellos que necesitan mayor atención.</p> <p>Apoyar a los tutores y profesores a preparar el material didáctico, manualidades y ambientar las aulas.</p> <p>Apoyar a la coordinación académica en las actividades que se requieran desarrollar en el colegio.</p> <p>Elaborar los reportes de evaluaciones diarias de los alumnos.</p> |

5.4.2.3. Propuesta de la Dirección administrativa

Seguidamente, se muestra la propuesta de la Dirección administrativa, la cual desarrolla el cronograma de la totalidad de acciones planeadas en las cuatro áreas de trabajo, son asignados los responsables de cada gestión y se requiere mostrar las evidencias de trabajo que consentirán llevar un control.

a. Propuesta de Dirección del área académica

Tabla 10:

Propuesta de Dirección del área académica

| AREA ACADÉMICA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------------------------|---|--|
| N° | Objetivos | Actividades | Cronograma | | | | | | | | | | | | Responsable | Evidencias | |
| | | | Ener | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agt | Sept | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1 | Desarrollar actividades planificadas y organizadas durante el año escolar | 1. Plan anual de trabajo | √ | | | | | | | | | | | | | Director | Archivo del plan anual de trabajo. |
| | | 2. Reuniones para organizar y preparar las actividades programadas | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Director y equipo directivo | Acta de reuniones y control de asistencia. |
| | | 3. Reuniones para evaluar los avances de trabajo de los alumnos y logros alcanzados | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador académico y profesores | |
| | | 4. Envío de formato de exámenes mensuales y bimestrales | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador académico y profesores | Formato de exámenes. |
| 2 | Mejorar la calidad educativa | 5. Convenio con editoriales | | | | | | | | | | | √ | √ | Director | Convenios realizados | |
| | | 6. Entrega de cupón de descuento a los padres de familia | √ | √ | √ | | | | | | | | | √ | Secretaría académica | Cupones | |
| | | 7. Utilizar herramientas que refuercen el aprendizaje de los alumnos | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | Profesores | Registro de control de materiales y salas utilizadas. | |
| | | 8. Activación de los registros de notas virtuales | | | √ | | √ | | | √ | | √ | | | Director | Acta de entrega de registros firmados | |
| 3 | Reconocer el rendimiento académico de los alumnos. | 9. Destacar los puntajes más altos de notas de cada salón | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | Profesores / tutores | Registro de las notas más altas del salón. | |
| | | 10. Entrega de tickets a los profesores | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | Coordinador académico | Tickets | |
| 4 | Capacitación a todo el personal docente. | 11. Realizar evaluaciones de desempeño profesional a la plana docente, tutores, auxiliares y detectar las áreas que necesitan reforzamiento. | | | | | √ | | | | | √ | | | Director | Evaluaciones realizadas. | |
| | | 12. Programa de capacitaciones a la plana docente. | | √ | | | | | √ | | | | | | Director y coordinador académico | Registro de asistencia. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------------|---|
| | | 13. Proponer a los profesores que capaciten. | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | Director | Resultados de las evaluaciones y revisión de Currículos |
| | | 14. Propuesta de capacitaciones entregadas por los docentes. | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | Director | Propuestas entregadas |
| | | 15. Diploma de reconocimiento al profesor capacitador. | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | Director | Diplomas y fotos. |
| | | 16. Incentivo remunerativo al profesor capacitador | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | Director | Control de entrega de pago. |
| 5 | Evaluar el desempeño docente | 17. Presentación del plan bimestral de trabajo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Profesores | Plan de trabajos entregados. |
| | | 18. Evaluación de las clases diarias | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Director y coordinador académico | Registro de control de evaluaciones. |
| 6 | Mejorar la comunicación entre las áreas internas. | 19. Envío de boletines informativos a los coordinadores. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Director | Correo de boletines enviados. |
| 7 | Desarrollar talleres culturales, artísticos y deportivos durante el año escolar. | 20. Talleres culturales, artísticos y deportivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Director y coordinador académico | Registro de talleres que se realizan y fotos. |
| 8 | Desarrollar talleres de educación financiera. | 21. Talleres de educación financiera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Director y coordinador académico | Registro de asistencia de alumnos y fotos |
| | | 22. Feria empresarial | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | Profesor responsable del taller | Fotos y programa de trabajo. |
| 9 | Desarrollar talleres de verano de liderazgo y coaching personal. | 23. Talleres de Coaching teatral para niños y adolescentes. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | Profesor responsable del taller | |
| | | 24. Talleres de liderazgo para niños y adolescentes. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | |
| 10 | Establecer el uso del uniforme institucional. | 25. Convenio con empresa textilera. | | | | | | | | | | | ✓ | Director | Convenio firmado. |
| | | 26. Venta de uniformes. | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | Director | Lista de colaboradores con uniforme |
| | | 27. Entrega de cupón de descuento | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | Coordinación académica | Registro de cupones entregados. |
| | | 28. Reconocimiento al colaborador que destaca en su presentación y arreglo personal | | | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | Coordinación académica | Lista de colaboradores reconocidos y fotos. |

b. Propuesta de Dirección del área administrativa

Tabla 11:

Propuesta de Dirección del área administrativa

| ÁREA ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------------|------------|----------------------------|---|--|
| Nº | Indicadores de seguimiento | Actividades | Cronograma | | | | | | | | | | | | Responsable | Evidencias | | | |
| | | | Ener | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agt | Sept | Oct | Nov | Dic | | | | | |
| 1 | Contratar personal calificado. | Diseño de perfiles de puestos de trabajo. | | | | | | | | | | | √ | | | | Coordinador administrativo | Guía de perfiles de puestos de trabajo. | |
| | | Diseño del manual de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal. | | | | | | | | | | | | √ | | | | Coordinador administrativo | Manual de procedimientos de reclutamiento y selección de personal. |
| | | Convocatoria de puestos de trabajo en redes sociales y páginas de Bumeran, Laborum y LinkedIn. | √ | √ | | | | | | | | | | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Convocatorias en internet y redes sociales. |
| 2 | Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad de todo el personal. | Establecer horarios fijos de trabajo. | √ | | | | | | | | | | | | | | Director | Horario de trabajo. | |
| | | Evaluación de asistencias y tardanzas del personal. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Registro de asistencias y tardanzas. | |
| | | Acciones correctivas de asistencia y puntualidad. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Registro de evaluaciones a los docentes. | |
| | | Evaluación de asistencias para renovación de contrato. | | | | | | | | | | | | | √ | √ | Coordinador administrativo | Informe de asistencia de los colaboradores. | |
| | | Evaluación de CV de postulantes. | √ | √ | | | | | | | | | | | | √ | √ | Coordinador administrativo | Curriculos Vitae. |
| | | Justificación de inasistencias: Presentación de constancia médica. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Constancias médicas. |
| 3 | Capacitar al personal administrativo. | Capacitaciones para el personal administrativo. | √ | | | | | √ | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Registro de asistencia y fotos. | |
| | | Taller de liderazgo y trabajo en equipo. | √ | | | | | √ | | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Registro de asistencia, plan de trabajo y fotos. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|-------------------------------------|---|
| 4 | Tener una adecuada administración de las áreas del colegio. | Propuesta de las áreas de trabajo que se requieren. | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Lista de las áreas que se requieren | |
| | | Propuesta del diseño de la organización interna de las áreas de trabajo. | | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Diseño de la estructura interna de cada área. |
| | | Implementación de almacenes. | √ | | | | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Fotos. |
| 5 | Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales. | Evaluación de los equipos y materiales de trabajo que se requieren. | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Formato de evaluación. | |
| | | Presentación del informe de requerimiento para cada área de trabajo. | | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Informe de requerimiento. |
| | | Solicitud de aprobación de costos de inversión. | | | | | | | | | | | √ | | Director | Solicitud de aprobación. |
| | | Instalación de Internet en todo el colegio. | √ | | | | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Reporte de áreas que cuentan con internet. |
| | | Solicitud de pedido de materiales. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Solicitud de pedido de materiales. |
| | | Entrega de materiales de trabajo. | | √ | | | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Registro de entrega de materiales. |
| 6 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas. | Evaluación general de las instalaciones físicas del colegio. | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Formato de evaluación. | |
| | | Presentación del informe del estado de las instalaciones físicas. | | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Informe de requerimiento. |
| | | Solicitud de aprobación de los gastos de reparación y mantenimiento. | | | | | | | | | | | √ | | Director | Solicitud de aprobación. |
| | | Presentación de la evaluación de señalizaciones de seguridad. | | | | | | | | | | | √ | | Coordinador administrativo | Informe de evaluación. |
| | | Solicitud de aprobación de los gastos de implementación. | | | | | | | | | | | | √ | Director | Solicitud de aprobación de gastos. |
| | | Colocación de señalizaciones. | √ | | | | | | | | | | | | Coordinador administrativo | Fotos. |
| 7 | Garantizar el buen estado y | Evaluación general del estado de los mobiliarios. | | | | | | √ | | | | | √ | Coordinador administrativo | Formato de evaluación. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| | funcionamiento del mobiliario. | Presentación del informe del estado de los mobiliarios. | | | | | | √ | | | | | | √ | Coordinador administrativo | Informe de requerimiento. |
| | | Solicitud de aprobación de los gastos de reparación y mantenimiento. | | | | | | √ | | | | | | √ | Director | Solicitud de aprobación. |
| | | Concientizar a los alumnos sobre el cuidado de los mobiliarios. | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Todos los trabajadores | Fotos. |
| | | Pegar afiches en todo el colegio. | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | | |
| 8 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos de trabajo. | Evaluación general de los equipos de trabajo. | | √ | | | √ | | √ | | | √ | | √ | Profesores de computación | Formato de evaluación. |
| | | Presentación del informe del estado de los equipos. | | √ | | | √ | | √ | | | √ | | √ | Profesores de computación | Informe de requerimiento. |
| | | Solicitud de aprobación de los gastos de reparación y mantenimiento. | | | | | | | √ | | | | | √ | Director | Solicitud de aprobación. |
| | | Concientizar a los alumnos sobre el cuidado de los equipos. | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Todos los trabajadores | Fotos. |
| | | Pegar afiches en todo el colegio. | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Todos los colaboradores | | |
| 9 | Mejorar la limpieza y el mantenimiento de las áreas. | Pedido de materiales de limpieza a la empresa Daryza. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | | | Coordinador administrativo | Formato de pedido de materiales. | |
| | | Presentación de gastos de materiales de limpieza. | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | | | Coordinador administrativo | Informe de gastos. | |
| | | Capacitación del personal de limpieza. | √ | | | | | | √ | | | | | | Empresa Daryza | Lista de asistencia y fotos. |
| | | Monitoreo al personal de limpieza. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Check list de limpieza. |
| | | Actividades diarias de limpieza. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Personal de limpieza | Cronograma de actividades. |
| | | Reuniones de trabajo con el personal de limpieza. | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | Coordinador administrativo | Informe de reunión y lista de asistencia. |
| 10 | Promocionar el servicio educativo | Creación de la página web del colegio. | | | | | | | | | | √ | Coordinador administrativo | Página web. | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------------------------------|
| | del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús. | Publicidad en páginas web, redes sociales y publicación de las actividades que desarrolla el colegio. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Coordinador administrativo | Publicidad por internet y redes sociales. | |
| | | Publicidad por medio de volanteo y merchandising en los distritos aledaños. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo | Volantes y merchandising. | |
| 11 | Trabajar en base a metas comerciales. | Envío de proyecciones y metas para cada sede. | | | | | | | ✓ | | | | | | | Promotor | Cuadro de proyecciones. | |
| | | Supervisión de trabajo de cada sede. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Promotor | Registro de visita a la sede. | |
| | | Cumplimiento de metas. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Director | Número de alumnos matriculados. | |
| | | Ejecución de actividades para el logro de metas mensuales. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo y secretaria académica | Informe de actividades realizadas y fotos. | |
| | | Premiación de bono económico por las metas alcanzadas. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Promotor | Bono económico. | |
| 12 | Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. | Participación en ferias organizadas por las municipalidades. | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo | Fichas de inscripción y fotos. | |
| | | Instalar módulos de información en zonas concurridas (paraderos, mercados, gimnasios, centros comerciales, entre otros). | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo | Permisos municipales y fotos. |
| | | Alianzas estratégicas con otras instituciones. | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo | Documento de acuerdo. | |
| | | Participación en los diferentes eventos de las instituciones. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo | Programa de eventos y fotos. | |
| | | Registro de los nuevos prospectos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo y secretaria académica | Base de datos de registros. | |
| | | Seguimiento a los padres de familia inscritos con llamadas telefónicas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | Coordinador administrativo y secretaria académica | Registro de nuevos prospectos y llamadas realizadas. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|--|--|--|---|--|--|---|---|---|--|--|---|
| | | Charlas informativas para los padres de familia de nuevos prospectos. | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Director, coordinador académico y administrativo | Registro de asistencia. | |
| 13 | Establecer convenios corporativos con instituciones culturales reconocidas. | Alianza estratégica con el instituto de inglés Euroidiomas. | | | | | | | | | | ✓ | | | Director | Firma de convenio. | |
| | | Alianza estratégica con la academia de fútbol de Oscar Ibañez. | | | | | | | | | | ✓ | | | Director | Firma de convenio. | |
| | | Alianza estratégica con el instituto IDAT en la misma sede. | | | | | | | | | | | ✓ | | | Director | Firma de convenio. |
| | | Alianza estratégica con el Museo de Arte de Lima - MALL. | | | | | | | | | | | ✓ | | | Director | Firma de convenio. |
| | | Promoción de los talleres de verano. | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | Coordinador académico | Publicidad de talleres por internet, redes sociales y volantes. |
| 13 | Establecer convenios corporativos con instituciones culturales reconocidas. | Desarrollo de talleres. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | Coordinador académico | Mural de fotos y testimonios en cada sede y en redes sociales. | |
| | | Reconocimiento: Bono económico a la sede que logre la meta. | | | ✓ | | | | | | | | | | | Promotor | Bono económico. |

c. Propuesta de Dirección del área organizacional y psicología educativa

Tabla

12:

Propuesta de Dirección del área organizacional y psicología educativa

| ÁREA ORGANIZACIONAL Y PSICOLOGIA EDUCATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|-----|-----|-----|------------------|--|----------------------|
| Nº | Objetivos | Acciones | Cronograma | | | | | | | | | | | | Responsable | Evidencias | |
| | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ag | Sept | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1 | Participar en el proceso de selección de personal. | Entrevistas personales a los nuevos postulantes. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | Psicología | Hojas de evaluación. |
| | | Evaluaciones técnicas y psicométricas. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | Psicología | |
| | | Evaluación de experiencia y competencias profesionales. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | Psicología | |
| 2 | Evaluar los perfiles de los colaboradores. | Proceso de evaluación psicológica a los colaboradores que se encuentran laborando. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | Psicología | Hojas de evaluación. |
| | | Entrevista personal con el psicólogo. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | Psicología | |
| 3 | Generar retención del talento humano. | Monitoreo del desarrollo del plan anual de trabajo profesional. | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Psicología | Registro de evaluación del expediente de cada colaborador. | |
| | | Asesorías de coaching para los colaboradores. | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Psicología | Registro de control de asesorías. | |
| | | Convocatoria para el concurso de ascenso en las diferentes áreas. | | | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Dirección | Publicidad interna. | |
| | | Fomentar el uso de la cuponera de beneficios. | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Equipo directivo | Registro de cuponeras aprobadas. | |
| 4 | Mejorar el clima laboral. | Promover valores de puntualidad, respeto, trabajo en equipo y comunicación. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Equipo directivo | Registro de asistencia, tarjetas entregadas. | |
| | | Reconocimiento de valores. | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Equipo directivo | PIN de reconocimiento, fotos (anexo) | |
| | | Dinámicas de coaching, liderazgo y trabajo en equipo entre todos los colaboradores. | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | Equipo directivo | Propuesta de trabajo. | |
| | | Entrega de la tarjeta "back to school" de bienvenida. | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | Equipo directivo | Tarjetas de bienvenida y fotos. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------|---|
| | | Entrega de tarjeta de felicitación por participar en el desarrollo de las actividades. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Equipo directivo | Tarjetas de bienvenida y fotos. |
| | | Celebración de onomásticos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Psicología | Presentes y fotos. |
| | | Celebración del día de la madre. | | | | | ✓ | | | | | | | | Equipo directivo | Programa de celebración y fotos. |
| | | Celebración del día del maestro. | | | | | | ✓ | | | | | | | Equipo directivo | |
| | | Celebración del día del padre. | | | | | | ✓ | | | | | | | Equipo directivo | |
| | | Tardes divertidas. | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | Psicología | Propuesta de trabajo y fotos. |
| | | Paseo de integración entre los colaboradores del colegio. | | | | | | | | | | ✓ | | | | Equipo directivo |
| 5 | Realizar evaluaciones psicológicas a los alumnos y padres de familia. | Realizar evaluaciones psicológicas a los alumnos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | Psicología | Registro de evaluaciones y expedientes de alumnos. |
| | | Realizar entrevistas a los padres de familia. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | Psicología | |
| | | Sesiones de apoyo a los alumnos que necesitan mayor atención. | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Psicología |
| 6 | Acompañar y orientar a los padres de familia en la formación y desempeño de los alumnos. | Desarrollar la Escuela para padres. | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | Psicología | Propuesta de temas y desarrollo de la ponencia. |
| | | Invitación a los padres de familia. | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | Equipo directivo | Comunicados físicos y en redes sociales. |
| | | Escuela para Padres. | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | Psicología | Fotos. |
| | | Actividades deportivas | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | Equipo directivo | Propuesta del programa de actividades, invitaciones, comunicados en redes sociales y fotos. |

d. Propuesta de Dirección del área finanzas

Tabla 13:

Propuesta de Dirección del área finanzas

| ÁREA FINANCIERA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---|---|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------------------|-----------------------------|--|
| Nº | Objetivos | Acciones | Cronograma | | | | | | | | | | | | Responsable | Evidencias | |
| | | | Ener | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agt | Sept | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1 | Asegurar el cumplimiento de pago de pensiones. | Campana de beneficio de pensiones: hermanos e hijos. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | Dirección | Publicidad en la sede y en redes sociales. |
| | | Presentación de solicitud de beneficio de pensiones. | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | Coordinador financiero | Solicitud de beneficio de pensiones. |
| | | Presentación de solicitud de pronto pago anual. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | Coordinador financiero | Solicitud de pronto pago anual. |
| | | Establecer un cronograma de pago de pensiones. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | Coordinador financiero | Cronograma de pago de pensiones. |
| | | Realizar llamadas a los padres de familia para recordarles sus pagos pendientes y los beneficios. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Secretaría económica | Registro de llamadas. |
| | | Entrega de cartilla de control de pago de pensiones. | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | Secretaría económica | Registro de entrega de cartillas. |
| | | Registro de pensiones en el sistema. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Secretaría económica | Registro en el sistema de pagos. |
| 2 | Facilitar el medio de pago de pensiones. | Pago de pensiones en el banco BCP. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Padres de familia. | Reporte de pagos del banco. | |
| | | Validación y registro de pago de pensiones. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Secretaría económica | Registro de pago de pensiones. |
| 3 | Administrar los recursos económicos de cada sede. | Entrega de caja chica. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | |
| | | Rendición de caja chica. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | |
| | | Caja chica: actuación del día de la madre. | | | | | ✓ | | | | | | | | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| | | Rendición caja chica: actuación del día de la madre. | | | | | √ | | | | | | | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | | |
| | | Caja chica: actuación del día del padre. | | | | | | √ | | | | | | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | | |
| | | Rendición caja chica: celebración del día del padre. | | | | | | √ | | | | | | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | | |
| | | Caja chica: celebración del día del maestro. | | | | | | | √ | | | | | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | | |
| | | Rendición caja chica: celebración del día del maestro. | | | | | | | √ | | | | | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | | |
| | | Caja chica: celebración del día de la primavera. | | | | | | | | √ | | | | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | | |
| 3 | Administrar los recursos económicos de cada sede. | Rendición caja chica: celebración del día de la primavera. | | | | | | | | | √ | | | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | | |
| | | Caja chica: Campeonato de deportes. | | | | | √ | | √ | | | √ | | √ | Coordinador financiero | Constancia de depósito. | |
| | | Rendición caja chica: campeonato de deportes. | | | | | | √ | | √ | | | | √ | Coordinador administrativo | Informe de rendición. | |
| | | Caja chica: feria empresarial. | | | | | | | | | | | | | √ | Coordinador financiero | Constancia de depósito. |
| | | Rendición caja chica: feria empresarial. | | | | | | | | | | | | | √ | Coordinador administrativo | Informe de rendición. |

5.4.2.4. Propuesta del Control Administrativo

Seguidamente, se muestra la propuesta del Control Administrativo, instrumento que mide la gestión realizada de acuerdo a porcentajes que se conseguidos en las resultas entre el total de lo que se debe obtener. Así mismo, que en la Dirección, se establece un responsable por cada gestión ejecutada y se muestra la fuente de datos obtenida de las evidencias.

a. Propuesta de Control del área académica

Tabla 14:

Propuesta de Control del área académica

| ÁREA ACADÉMICA | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|-----------|---------------|---|--|--|--|------------------|--|--------------|
| N° | Objetivos | Indicador | Unidad de | Frecuencia de | Valoración | | | Fórmula para hacer la medición | Resultado actual | Fuente de datos | Responsables |
| | | | | | Deficiente | Precaución | Excelente | | | | |
| 1 | Desarrollar actividades planificadas y organizadas durante el año escolar. | Porcentaje de presentación del plan anual de trabajo de cada área. | % | Anual | Menos del 50% del plan anual de trabajo han sido presentados. | Entre el 50% y 80% del plan anual de trabajo ha sido presentado. | Entre el 80% y 95% del plan anual de trabajo ha sido presentado. | (# de presentación del plan anual de trabajo de cada área / total de las actividades del plan anual de trabajo)*100 | | Registro de entrega del plan anual de trabajo. | Promotor |
| | | Porcentaje de reuniones que se realizan para preparar las actividades. | % | Mensual | Menos del 50% de reuniones realizadas. | Entre el 50% y 80% de reuniones realizadas. | Más del 80% de reuniones realizadas. | (# de reuniones que se realizan para preparar las actividades / total de reuniones programadas)*100 | | Registro de reuniones. | Director |
| | | Porcentaje de comités de trabajo que llevan a cabo las actividades. | % | Mensual | Menos del 50% de comités cumple con las actividades. | Entre el 50% y 80% de comités cumple con las actividades. | Más del 80% de los comités cumple con las actividades. | (# de comités de trabajo que llevan a cabo las actividades / total de comités establecidos)*100 | | Registro de comités. | Director |
| | | Porcentaje de profesores que participan en la elaboración y aprobación de temas a desarrollarse. | % | Anual | Menos del 50% de los profesores participan. | Entre el 50% y 80% de los profesores participan. | Más del 80% de los profesores participan. | (# de profesores que participan en la elaboración y aprobación de los temas a desarrollarse / total de profesores)*100 | | Registro de participación de profesores. | Director |
| | | Porcentaje de reuniones que se realizan para evaluar el avance de los alumnos. | % | Bimestral | Menos del 50% de reuniones realizadas. | Entre el 50% y 80% de reuniones realizadas. | Más del 80% de reuniones realizadas. | (# de reuniones que se realizan para evaluar los avances de los alumnos / total de reuniones programadas)*100 | | Registro de reuniones. | Director |

| | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|---|---------|--|---|--|--|--|-----------------------|
| | | Porcentaje de profesores que confirman la recepción de los formatos de exámenes. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores confirman la recepción. | Entre el 50% y 80% de profesores confirman la recepción. | Más del 80% de profesores confirman la recepción. | (# de profesores que confirman la recepción / total de profesores)*100 | Número de correos electrónicos de confirmación. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que presentan los exámenes a tiempo. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores presentan los exámenes a tiempo. | Entre el 50% y 80% de profesores presentan los exámenes a tiempo. | Más del 80% de profesores presentan los exámenes a tiempo. | (# de profesores que presentan los exámenes a tiempo / total de profesores)*100 | Registro de profesores que entregan a tiempo sus exámenes. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que presentan exámenes con observaciones. | % | Mensual | Más del 80% de profesores presentan exámenes con errores. | Entre el 50% y 80% de profesores presentan exámenes con errores. | Menos del 50% de profesores presentan exámenes con errores. | (# de profesores que presentan exámenes con observaciones / total de profesores)*100 | Registro de profesores que tienen observaciones. | Coordinador académico |
| 2 | Mejorar la calidad educativa. | Porcentaje de convenios realizados. | % | Anual | Menos del 50% de convenios realizados. | Entre el 50% y 80% de convenios realizados. | Más del 80% de convenios realizados. | (# de convenios realizados / total de convenios programados)*100 | Número de convenios realizados. | Promotora |
| | | Porcentaje de padres de familia que adquieren los cupones. | % | Anual | Menos del 50% de padres de familia adquieren los cupones. | Entre el 50% y 80% de padres de familia adquieren los cupones. | Más del 80% de los padres de familia adquieren los cupones. | (# de padres de familia que adquieren los cupones / total de padres de familia)*100 | Registro de cupones entregados. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que utilizan el software educativo. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores utilizan el software educativo. | Entre el 50% y 80% de profesores utilizan el software educativo. | Más del 80% de profesores utilizan el software educativo. | (# de profesores que utilizan el software educativo / total de profesores)*100 | Registro de asistencia al laboratorio. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que utilizan la sala multimedia de videos. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores utilizan la sala multimedia. | Entre el 50% y 80% de profesores utilizan la sala multimedia. | Más del 80% de profesores utilizan la sala multimedia. | (# de profesores que utilizan la sala multimedia / total de profesores)*100 | Registro de control de materiales utilizados. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que utilizan el laboratorio de ciencias. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores utilizan el laboratorio de ciencias. | Entre el 50% y 80% de profesores utilizan el laboratorio de ciencias. | Más del 80% de profesores utilizan el laboratorio de ciencias. | (# de profesores que utilizan el laboratorio de ciencias / total de profesores)*100 | Registro de asistencia al laboratorio. | Coordinador académico |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-----------|--|---|--|---|---|-----------------------|
| | | Porcentaje de profesores que utilizan láminas educativas. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores utilizan láminas educativas. | Entre el 50% y 80% de profesores utilizan láminas educativas. | Más del 80% de profesores utilizan láminas educativas. | (# de profesores que utilizan el láminas educativas / total de profesores)*100 | Registro de control de materiales utilizados. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores que trabajan con maquetas. | % | Mensual | Menos del 50% de profesores que trabajan con maquetas. | Entre el 50% y 80% de profesores que trabajan con maquetas. | Más del 80% de profesores que trabajan con maquetas. | (# de profesores que trabajan con maquetas / total de profesores)*100 | Registro de control de materiales utilizados. | Coordinador académico |
| 5 | Reconocer el rendimiento académico de los alumnos. | Porcentaje de alumnos que obtienen altas notas en su salón. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos obtienen altas notas. | Entre el 50% y 80% de alumnos obtienen altas notas. | Entre el 80% y 100% de alumnos obtienen altas notas. | (# de alumnos que obtienen altas notas / total de alumnos del salón)*100 | Registro de las notas más altas del salón. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de alumnos que reciben su diploma. | % | Anual | Menos del 50% de alumnos reciben su diploma. | Entre el 50% y 80% de alumnos reciben su diploma. | Más del 80% de alumnos reciben su diploma. | (# de alumnos que reciben su diploma / total de alumnos premiados)*100 | Número de diplomas entregados. | Coordinador académico |
| 4 | Capacitación a todo el personal docente. | Porcentaje de evaluaciones de desempeño laboral. | % | Semestral | Menos del 50% de las evaluaciones han sido realizadas. | Entre el 50% y 80% de las evaluaciones han sido realizadas. | Más del 80% de las evaluaciones han sido realizadas. | (# de evaluaciones realizadas / total de evaluaciones programadas)*100 | Número de evaluaciones realizadas. | Director |
| | | Porcentaje de áreas que necesitan reforzamiento. | % | Semestral | Más del 50% de las áreas necesitan reforzamiento. | Entre el 20% y 50% de las áreas necesitan reforzamiento. | Menos del 20% de las áreas necesitan reforzamiento. | (# de áreas que necesitan reforzamiento / total de áreas)*100 | Número de evaluaciones realizadas. | Director |
| | | Porcentaje de capacitaciones realizadas a los profesores. | % | Semestral | Menos del 50% de las capacitaciones han sido realizadas. | Entre el 50% y 80% de las capacitaciones han sido realizadas. | Más del 80% de las capacitaciones han sido realizadas. | (# de capacitaciones realizadas a los profesores / total de capacitaciones programadas)*100 | Registro de asistencia a las capacitaciones. | Promotor |
| | | Porcentaje de profesores capacitados. | % | Semestral | Menos del 50% de los profesores han sido capacitados. | Entre el 50% y 80% de los profesores han sido capacitados. | Más del 80% de los profesores han sido capacitados. | (# de profesores capacitados / total de profesores)*100 | Registro de profesores capacitados. | Promotor |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-----------|--|---|--|--|---|----------------------------------|
| 4 | Capacitación a todo el personal docente. | Porcentaje de propuestas entregadas a tiempo para capacitaciones. | % | Semestral | Menos del 50% de las propuestas han sido entregadas a tiempo. | Entre el 50% y 80% de las propuestas han sido entregadas a tiempo. | Más del 80% de las propuestas han sido entregadas a tiempo. | (# de propuestas entregadas a tiempo para capacitaciones / total de propuestas)*100 | Registro de propuestas entregadas. | Director |
| | | Porcentaje de docentes capacitadores reconocidos con diploma. | % | Semestral | Menos del 50% de los profesores capacitadores han sido reconocidos con diploma. | Entre el 50% y 80% de los profesores capacitadores han sido reconocidos con diploma. | Más del 80% de los profesores capacitadores han sido reconocidos con diploma. | (# de docentes reconocidos con diploma / total de docentes capacitadores)*100 | Registro de docentes reconocidos. | Director |
| | | Porcentaje de docentes capacitadores remunerados económicamente. | % | Semestral | Menos del 50% de los profesores capacitadores han sido remunerados económicamente. | Entre el 50% y 80% de los profesores capacitadores han sido remunerados económicamente. | Más del 80% de los profesores capacitadores han sido remunerados económicamente. | (# de docentes capacitadores remunerados económicamente / total de docentes capacitadores)*100 | Registro de docentes reconocidos. | Director |
| 5 | Evaluar el desempeño docente. | Porcentaje de los planes de trabajo presentados. | % | Mensual | Menos del 50% de los planes de trabajo presentados. | Entre el 50% y 80% de los planes de trabajo presentados. | Más del 80% de los planes de trabajo presentados. | (# de planes de trabajo presentados / total de plan de trabajo)*100 | Registro de control de trabajos entregados. | Director y coordinador académico |
| | | Porcentaje de profesores evaluados en clase. | % | Mensual | Menos del 50% de los profesores han sido evaluados en clase. | Entre el 50% y 80% de los profesores han sido evaluados en clase. | Más del 80% de los profesores han sido evaluados en clase. | (# de docentes evaluados en clase / total de docentes)*100 | Registro de control de evaluaciones. | Director |
| | | Porcentaje de profesores que reciben feedback. | % | Bimestral | Menos del 50% de los profesores reciben feedback. | Entre el 50% y 80% de los profesores reciben feedback. | Más del 80% de los profesores reciben feedback. | (# de docentes que reciben feedback / total de docentes evaluados)*100 | | Director |
| 6 | Mejorar la comunicación entre las áreas internas. | Porcentaje de boletines que se envían. | % | Semanal | Menos del 50% de boletines enviados. | Entre el 50% y 80% de boletines enviados. | Más del 80% de boletines enviados. | (# de boletines enviados / total de boletines)*100 | Número de correos enviados. | Promotor |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|-----------|--|--|--|--|--|---|-----------------------|
| 7 | Desarrollar talleres culturales, artísticos y deportivos durante el año escolar. | Porcentaje de talleres que se desarrollan. | % | Bimestral | Menos del 50% de talleres se desarrollan. | Entre el 50% y 80% de talleres se desarrollan. | Más del 80% de talleres se desarrollan. | (# de talleres que se desarrollan / total de talleres programados)*100 | | Registro de talleres que se realizan. | Director |
| 8 | Desarrollar talleres de educación financiera. | Porcentaje de alumnos que participan en la feria. | % | Anual | Menos del 50% de alumnos participan en los talleres. | Entre el 50% y 80% de alumnos participan en los talleres. | Más del 80% de alumnos participan en los talleres. | (# de alumnos que participan en los talleres / total de alumnos)*100 | | Registro de asistencia de alumnos. | Director |
| 9 | Desarrollar talleres de verano de liderazgo y coaching personal. | Porcentaje de alumnos matriculados en el taller de coaching teatral. | % | Anual | Menos del 50% de alumnos matriculados. | Entre el 50% y 80% de alumnos matriculados. | Más del 80% de alumnos matriculados. | (# de alumnos matriculados / total de alumnos)*100 | | Registro de alumnos matriculados. | Director |
| | | Porcentaje de alumnos matriculados en el taller de liderazgo. | % | Anual | Menos del 50% de alumnos matriculados. | Entre el 50% y 80% de alumnos matriculados. | Más del 80% de alumnos matriculados. | (# de alumnos matriculados / total de alumnos)*100 | | Registro de alumnos matriculados. | Director |
| 10 | Establecer el uso del uniforme institucional. | Porcentaje de colaboradores que tienen uniforme. | % | Anual | Menos del 50% de colaboradores que tienen uniforme. | Entre el 50% y el 80% de colaboradores que tienen uniforme. | Más del 80% de colaboradores que tienen uniforme. | (# de colaboradores que tienen uniforme / total de colaboradores)*100 | | Lista de colaboradores con uniforme. | Director |
| | | Porcentaje de cupones entregados. | % | Anual | Menos del 50% de cupones entregados. | Entre el 50% y el 80% de cupones entregados. | Más del 80% de cupones entregados. | (# de cupones entregados / total de colaboradores)*100 | | Registro de cupones entregados. | Coordinador académico |
| | | Porcentaje de colaboradores reconocidos por su presentación personal. | % | Bimestral | Menos del 50% de colaboradores reconocidos por su presentación personal. | Entre el 50% y el 80% de colaboradores reconocidos por su presentación personal. | Más del 80% de colaboradores reconocidos por su presentación personal. | (# de colaboradores reconocidos por su presentación personal / total de colaboradores)*100 | | Lista de colaboradores reconocidos y fotos. | Coordinador académico |

b. Propuesta de Control del área administrativa

Tabla 15:

Propuesta de Control del área administrativa

| ÁREA ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|--|-----------|---------------|---|---|---|--|------------------|--|------------------------|
| N° | Objetivos | Indicador | Unidad de | Frecuencia de | Valoración | | | Fórmula para hacer la medición | Resultado actual | Fuente de datos | Responsables |
| | | | | | Deficiente | Precaución | Excelente | | | | |
| 1 | Contratar personal calificado. | Porcentaje de convocatorias realizadas. | % | Anual | Menos del 50% de convocatorias realizadas. | Entre el 50% y el 80% de convocatorias realizadas. | Más del 80% de convocatorias realizadas. | $(\# \text{ de convocatorias realizadas} / \text{total de convocatorias}) * 100$ | | Informe del número de convocatorias realizadas. | Promotor |
| 2 | Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad de todo el personal. | Porcentaje de asistencia de los colaboradores. | % | Mensual | Menos del 50% de asistencia de los colaboradores. | Entre el 50% y el 80% de asistencia de los colaboradores. | Más del 80% de asistencia de los colaboradores. | $(\# \text{ de asistencia de los colaboradores} / \text{total de colaboradores}) * 100$ | | Registro de asistencias. | Dirección |
| | | Porcentaje de tardanzas de los colaboradores. | % | Mensual | Más del 30% de tardanzas de los colaboradores. | Entre el 50% y el 80% de tardanzas de los colaboradores. | Menos del 50% de tardanzas de los colaboradores. | $(\# \text{ de tardanzas de los colaboradores} / \text{total de colaboradores que asistan}) * 100$ | | Registro de tardanzas. | |
| | | Porcentaje de acciones correctivas realizadas. | % | Mensual | Menos del 50% de acciones correctivas realizadas. | Entre el 50% y el 80% de acciones correctivas realizadas. | Más del 80% de acciones correctivas realizadas. | $(\# \text{ de acciones correctivas realizadas} / \text{total de colaboradores con faltas}) * 100$ | | Registro de evaluaciones correctivas realizadas. | |
| | | Porcentaje de colaboradores que renuevan contrato. | % | Anual | Menos del 50% de colaboradores renuevan contrato. | Entre el 50% y el 80% de colaboradores renuevan contrato. | Más del 80% de colaboradores renuevan contrato. | $(\# \text{ de colaboradores que renuevan contrato} / \text{total de colaboradores}) * 100$ | | Informe de asistencia de los colaboradores. | Administración general |
| | | Porcentaje de Cv evaluados. | % | Anual | Menos del 50% de Cv evaluados. | Entre el 50% y el 80% de Cv evaluados. | Más del 80% de Cv evaluados. | $(\# \text{ de Cv evaluados} / \text{total de Cv presentados}) * 100$ | | Informe de Cv evaluados. | |
| | | Porcentaje de justificaciones médicas presentadas. | % | Mensual | Menos del 50% de justificaciones médicas presentadas. | Entre el 50% y el 80% de justificaciones médicas presentadas. | Más del 80% de justificaciones médicas presentadas. | $(\# \text{ de justificaciones médicas presentadas} / \text{total de colaboradores}) * 100$ | | Informe del número de constancias médicas presentadas. | Dirección |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------|--|--|--|--|--|----------------------------|
| 3 | Capacitar al personal administrativo | Porcentaje de capacitaciones realizadas al personal administrativo. | % | Semestral | Menos del 50% de capacitaciones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de capacitaciones realizadas. | Más del 80% de capacitaciones realizadas. | (# de capacitaciones realizadas / total de capacitaciones programadas)*100 | Informe del número de capacitaciones realizadas. | Promotora |
| | | Porcentaje de talleres de liderazgo realizados al personal administrativo. | % | Semestral | Menos del 50% de talleres de liderazgo realizados. | Entre el 50% y el 80% de talleres de liderazgo realizados. | Más del 80% de talleres de liderazgo realizados. | (# de talleres de liderazgo realizados / total de talleres)*100 | Informe del número de talleres realizados. | |
| 4 | Tener una adecuada administración de las áreas del colegio. | Porcentaje de áreas que se encuentran disponibles. | % | Anual | Menos del 70% de las áreas se encuentran disponibles. | Entre el 70% y 85% de las áreas se encuentran disponibles. | Más del 85% de las áreas se encuentran disponibles. | (# de áreas que se encuentran disponibles / total de áreas que se requieren)*100 | Lista de las áreas que se requieren y planos de cada sede. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de áreas que cuentan con una estructura interna. | % | Anual | Menos del 50% de las áreas cuenta con una estructura interna. | Entre el 50% y el 80% de las áreas cuenta con una estructura interna. | Más del 80% de las áreas cuenta con una estructura interna. | (# de áreas que cuenta con una estructura interna / total de áreas)*100 | Lista de las áreas que cuentan con una estructura interna. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de almacenes que se encuentran disponibles. | % | Anual | Menos del 50% de los almacenes se encuentran disponibles. | Entre el 50% y el 80% de los almacenes se encuentran disponibles. | Más del 80% de los almacenes se encuentran disponibles. | (# de almacenes que se encuentran disponibles / total de almacenes que se requieren)*100 | Lista de todos los almacenes. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de almacenes que se encuentran equipados. | % | Anual | Menos del 50% de los almacenes se encuentran equipados. | Entre el 50% y el 80% de los almacenes se encuentran equipados. | Más del 80% de los almacenes se encuentran equipados. | (# de almacenes que se encuentran disponibles / total de almacenes que se requieren)*100 | Lista de almacenes que se encuentran equipados. | Coordinador administrativo |
| 5 | Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales. | Porcentaje de los equipos y materiales que se encuentran disponibles. | % | Anual | Menos del 50% de los equipos y materiales se encuentran disponibles. | Entre el 50% y el 80% de los equipos y materiales se encuentran disponibles. | Más del 80% de los equipos y materiales se encuentran disponibles. | (# de almacenes que se encuentran disponibles / total de almacenes que se requieren)*100 | Informe de equipos que se encuentran disponibles. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de áreas que han sido equipadas. | % | Anual | Menos del 50% de las áreas han sido equipadas. | Entre el 50% y el 80% de las áreas han sido equipadas. | Más del 80% de las áreas han sido equipadas. | (# de áreas que han sido equipadas / total de áreas)*100 | Informe de áreas que han sido equipadas. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de áreas que cuentan con internet. | % | Bimestral | Menos del 50% de las áreas cuentan con internet. | Entre el 50% y el 80% de las áreas cuentan con internet. | Más del 80% de las áreas cuentan con internet. | (# de áreas que cuentan con internet / total de áreas)*100 | Reporte de áreas que cuentan con internet. | Coordinador administrativo |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|-----------|---|---|---|---|--|---|----------------------------|
| | | Porcentaje de colaboradores que hacen pedido de materiales. | % | Mensual | Menos del 50% de colaboradores hacen pedido de materiales. | Entre el 50% y el 80% de colaboradores hacen pedido de materiales. | Más del 80% de colaboradores hacen pedido de materiales. | (# de colaboradores que hacen pedido de materiales / total de colaboradores)*100 | | Solicitud de pedido de materiales. | Coordinador administrativo |
| 6 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas. | Porcentaje de áreas que requieren mantenimiento. | % | Anual | Menos del 50% de las áreas requieren mantenimiento. | Entre el 50% y el 80% de las áreas requieren mantenimiento. | Más del 80% de las áreas requieren mantenimiento. | (# de áreas que requieren mantenimiento / total de áreas)*100 | | Informe de áreas que requieren mantenimiento. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de áreas que han sido refaccionadas. | % | Anual | Menos del 50% de las áreas han sido refaccionadas. | Entre el 50% y el 80% de las áreas han sido refaccionadas. | Más del 80% de las áreas han sido refaccionadas. | (# de áreas que han sido refaccionadas / total de áreas que requieren mantenimiento)*100 | | Informe de áreas que han sido refaccionadas. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de áreas que cuentan señalizaciones. | % | Anual | Menos del 50% de las áreas cuentan con señalizaciones. | Entre el 50% y el 80% de las áreas cuentan con señalizaciones. | Más del 80% de las áreas cuentan con señalizaciones. | (# de áreas que cuentan con señalizaciones / total de áreas)*100 | | Reporte de áreas que cuentan con señalizaciones. | Coordinador administrativo |
| 7 | Garantizar el buen estado y funcionamiento del mobiliario. | Porcentaje de mobiliarios que requieren mantenimiento. | % | Semestral | Menos del 50% de los mobiliarios requieren mantenimiento. | Entre el 50% y el 80% de los mobiliarios requieren mantenimiento. | Más del 80% de los mobiliarios requieren mantenimiento. | (# de mobiliarios que requieren mantenimiento / total de mobiliarios)*100 | | Informe de mobiliarios que requieren mantenimiento. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de mobiliarios que han sido refaccionados. | % | Semestral | Menos del 50% de los mobiliarios han sido refaccionados. | Entre el 50% y el 80% de los mobiliarios han sido refaccionados. | Más del 80% de los mobiliarios han sido refaccionados. | (# de mobiliarios que han sido refaccionados / total de mobiliarios que requieren mantenimiento)*100 | | Informe de mobiliarios que han sido refaccionados. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de actividades que se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | % | Mensual | Menos del 50% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | Entre el 50% y el 80% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | Más del 80% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | (# de actividades que se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores / total de actividades programadas)*100 | | Informe de actividades que se realizan. | Coordinador administrativo |
| 8 | Garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos de trabajo. | Porcentaje de equipos que requieren mantenimiento. | % | Bimestral | Menos del 50% de los equipos requieren mantenimiento. | Entre el 50% y el 80% de los equipos requieren mantenimiento. | Más del 80% de los equipos requieren mantenimiento. | (# de equipos que requieren mantenimiento / total de equipos)*100 | | Informe de mobiliarios que requieren mantenimiento. | Coordinador administrativo |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|-----------|---|---|---|---|--|----------------------------|
| | | Porcentaje de equipos que han sido refaccionados. | % | Bimestral | Menos del 50% de los equipos han sido refaccionados. | Entre el 50% y el 80% de los equipos han sido refaccionados. | Más del 80% de los equipos han sido refaccionados. | (# de equipos que han sido refaccionados / total de equipos que requieren mantenimiento)*100 | Informe de mobiliarios que han sido refaccionados. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de actividades que se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | % | Menstrual | Menos del 50% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | Entre el 50% y el 80% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | Más del 80% de las actividades se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores. | (# de actividades que se realizan para concientizar a los alumnos y colaboradores / total de actividades programadas)*100 | Informe de actividades que se realizan. | Coordinador administrativo |
| 9 | Mejorar la limpieza y el mantenimiento de las áreas. | Porcentaje de sedes que hacen pedido de materiales de limpieza. | % | Menstrual | Menos del 50% de las sedes hacen pedido de materiales. | Entre el 50% y 80% de las sedes hacen pedidos de materiales. | Más del 80% de las sedes hacen pedido de materiales. | (# de sedes que hacen pedido de materiales / total de sedes)*100 | Reporte de pedido de materiales. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de capacitaciones realizadas. | % | Menstrual | Menos del 50% de capacitaciones realizadas. | Entre el 50% y 80% de capacitaciones realizadas. | Más del 80% de capacitaciones realizadas. | (# de capacitaciones realizadas / total de capacitaciones)*100 | Lista de asistencia de las capacitaciones programadas. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de rutinas que se realizan en cada sede. | % | Menstrual | Menos del 50% de las rutinas se realizan. | Entre el 50% y 80% de las rutinas se realizan. | Más del 80% de las rutinas se realizan. | (# de rutinas que se realizan / total de rutinas)*100 | Check list de limpieza mensual. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de reuniones de trabajo. | % | Bimestral | Menos del 50% de las reuniones se realizan. | Entre el 50% y 80% de las reuniones se realizan. | Más del 80% de las reuniones se realizan. | (# de reuniones que se realizan / total de reuniones)*100 | Informe de reuniones. | Coordinador administrativo |
| 10 | Promocionar el servicio educativo de la institución en estudio | Porcentaje de actualización de página web realizada. | % | Semestral | Menos del 50% de actualizaciones. | Entre el 50% y el 80% de actualizaciones. | Más del 80% de actualizaciones. | (# de actualizaciones realizadas / total de actualizaciones)*100 | Registro de actualizaciones. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de publicidad por internet realizada. | % | Menstrual | Menos del 50% de publicidad por internet realizada. | Entre el 50% y el 80% de publicidad por internet realizada. | Más del 80% de publicidad por internet realizada. | (# de publicaciones realizadas / total de publicaciones programadas) * 100 | Registro de publicidad realizada. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de actividades de volanteo realizados. | % | Menstrual | Menos del 50% de actividades de volanteo realizados. | Entre el 50% y el 80% de actividades de volanteo realizados. | Más del 80% de actividades de volanteo realizados. | (# de actividades de volanteo realizados / total de volantes programados) * 100 | Registro de actividades de volanteo. | Coordinador administrativo |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--------|--|--|--|--|---|----------------------------|
| 11 | Trabajar en base a metas comerciales. | Porcentaje de envío de proyecciones y metas para cada sede. | % | Menual | Menos del 50% de envío de proyecciones y metas. | Entre el 50% y el 80% de envío de proyecciones y metas. | Más del 80% de envío de proyecciones y metas. | $(\# \text{ de envío de proyecciones y metas} / \text{total de proyecciones y metas}) * 100$ | Registro de envío por internet de proyecciones y metas. | Promotor |
| | | Porcentaje de visitas realizadas a cada sede. | % | Menual | Menos del 50% de visitas realizadas. | Entre el 50% y el 80% de visitas realizadas. | Más del 80% de visitas realizadas. | $(\# \text{ de visitas realizadas} / \text{total de visitas}) * 100$ | Registro de visitas. | Promotor |
| | | Porcentaje de metas cumplidas. | % | Menual | Menos del 50% de metas cumplidas. | Entre el 50% y el 80% de metas cumplidas. | Más del 80% de metas cumplidas. | $(\# \text{ de metas cumplidas} / \text{total de metas}) * 100$ | Informe de metas cumplidas. | Promotor |
| | | Porcentaje de actividades realizadas. | % | Menual | Menos del 50% de actividades realizadas. | Entre el 50% y el 80% de actividades realizadas. | Más del 80% de actividades realizadas. | $(\# \text{ actividades realizadas} / \text{total de actividades}) * 100$ | Informe de las actividades realizadas. | Dirección |
| | | Porcentaje de premiaciones realizadas. | % | Menual | Menos del 50% de premiaciones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de premiaciones realizadas. | Más del 80% de premiaciones realizadas. | $(\# \text{ de premiaciones realizadas} / \text{total de premiaciones}) * 100$ | Informe de metas alcanzadas. | Promotor |
| 12 | Captar alumnos para la apertura del nuevo año escolar. | Porcentaje de participación en ferias. | % | Menual | Menos del 50% de participación en ferias. | Entre el 50% y el 80% de participación en ferias. | Más del 80% de participación en ferias. | $(\# \text{ de participación en ferias} / \text{total de ferias realizadas}) * 100$ | Informe de participaciones. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de módulos instalados en zonas concurridas. | % | Menual | Menos del 50% de módulos instalados. | Entre el 50% y el 80% de módulos instalados. | Más del 80% de módulos instalados. | $(\# \text{ de módulos instalados} / \text{total de módulos programados}) * 100$ | Informe de módulos instalados. | Coordinador administrativo |
| | | Porcentaje de alianzas con otras instituciones realizadas. | % | Menual | Menos del 50% de alianzas con otras instituciones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de alianzas con otras instituciones realizadas. | Más del 80% de alianzas con otras instituciones realizadas. | $(\# \text{ de alianzas con otras instituciones realizadas} / \text{total de alianzas programadas}) * 100$ | Informe de acuerdos realizados. | Director |
| 13 | Establecer convenios cooperativos con instituciones culturales reconocidas. | Porcentaje de alumnos matriculados en el programa de Euroidiomas. | % | Menual | Menos del 50% de alumnos matriculados en el programa de Euroidiomas. | Entre el 50% y el 80% de alumnos matriculados en el programa de Euroidiomas. | Más del 80% de alumnos matriculados en el programa de Euroidiomas. | $(\# \text{ de alumnos matriculados en el programa de Euroidiomas} / \text{total de alumnos}) * 100$ | Registro de matrículas. | Promotor |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---------|---|---|---|---|---------------------------------|----------|
| | | Porcentaje de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | Entre el 50% y el 80% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | Más del 80% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | (# de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez / total de alumnos) * 100 | Registro de matriculas. | Promotor |
| | | Porcentaje de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | Entre el 50% y el 80% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | Más del 80% de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez. | (# de alumnos matriculados en el programa de Oscar Ibañez / total de alumnos) * 100 | Registro de matriculas. | Promotor |
| | | Porcentaje de alumnos matriculados en el programa de MALL. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos matriculados en el programa de MALL. | Entre el 50% y el 80% de alumnos matriculados en el programa de MALL. | Más del 80% de alumnos matriculados en el programa de MALL. | (# de alumnos matriculados en el programa de MALL / total de alumnos) * 100 | Registro de matriculas. | Promotor |
| | | Porcentaje de talleres realizados. | % | Mensual | Menos del 50% de talleres realizados. | Entre el 50% y el 80% de talleres realizados. | Más del 80% de talleres realizados. | (# de talleres realizados / total de talleres) * 100 | Informe de talleres realizados. | Director |
| | | Porcentaje de bonos económicos realizados. | % | Mensual | Menos del 50% de bonos económicos realizados. | Entre el 50% y el 80% de bonos económicos realizados. | Más del 80% de bonos económicos realizados. | (# de bonos económicos realizados / total de bonos económicos) * 100 | Informe de metas alcanzadas. | Promotor |

c. Propuesta de Control del área organizacional y psicología educativa

Tabla 16:

Propuesta de Control del área organizacional y psicología educativa

| ÁREA ORGANIZACIONAL Y PSICOLOGÍA EDUCATIVA | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----------|---------------|--|--|--|---|------------------|--|--------------|
| N° | Objetivos | Indicador | Unidad de | Frecuencia de | Valoración | | | Fórmula para hacer la medición | Resultado actual | Fuente de datos | Responsables |
| | | | | | Deficiente | Precaución | Excelente | | | | |
| 1 | Participar en el proceso de selección de personal. | Porcentaje de entrevistas personales realizadas a los nuevos postulantes. | % | Anual | Menos del 50% de entrevistas personales realizadas. | Entre el 50% y el 80% de entrevistas personales realizadas. | Más del 80% de entrevistas personales realizadas. | $(\# \text{ de entrevistas personales realizadas} / \text{total de postulantes}) * 100$ | | Hojas de evaluaciones. | Dirección |
| | | Porcentaje de evaluaciones técnicas y psicométricas realizadas. | % | Anual | Menos del 50% de evaluaciones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de evaluaciones realizadas. | Más del 80% de evaluaciones realizadas. | $(\# \text{ de evaluaciones realizadas} / \text{total de postulantes}) * 100$ | | Hojas de evaluaciones. | Dirección |
| | | Porcentaje de evaluación de experiencia y competencias profesionales. | % | Anual | Menos del 50% de evaluaciones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de evaluaciones realizadas. | Más del 80% de evaluaciones realizadas. | $(\# \text{ de evaluaciones realizadas} / \text{total de postulantes}) * 100$ | | Hojas de evaluaciones. | Dirección |
| 2 | Evaluar los perfiles de los trabajadores. | Porcentaje de evaluaciones psicológicas realizadas a trabajadores. | % | Anual | Menos del 50% de evaluaciones psicológicas realizadas. | Entre el 50% y el 80% de evaluaciones psicológicas realizadas. | Más del 80% de evaluaciones psicológicas realizadas. | $(\# \text{ de evaluaciones psicológicas realizadas} / \text{total de trabajadores}) * 100$ | | Hojas de evaluaciones. | Dirección |
| | | Porcentaje de entrevistas personales realizadas a los trabajadores. | % | Anual | Menos del 50% de entrevistas personales realizadas a los trabajadores. | Entre el 50% y el 80% de entrevistas personales realizadas a los trabajadores. | Más del 80% de entrevistas personales realizadas a los trabajadores. | $(\# \text{ de entrevistas personales realizadas a los trabajadores} / \text{total de trabajadores}) * 100$ | | Hojas de evaluaciones. | Dirección |
| 3 | Generar retención del talento humano. | Porcentaje de profesores monitoreados (desarrollo del plan anual de trabajo profesional). | % | Semestral | Menos del 50% de profesores monitoreados. | Entre el 50% y el 80% de profesores monitoreados. | Más del 80% de profesores monitoreados. | $(\# \text{ de profesores monitoreados} / \text{total de profesores}) * 100$ | | Registro de evaluación del expediente de cada colaborador. | Dirección |

| | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|-----------|---|---|---|--|--|------------------------------------|
| | | Porcentaje de profesores que reciben asesorías de coaching. | % | Bimestral | Menos del 50% de profesores reciben asesorías de coaching. | Entre el 50% y el 80% de profesores reciben asesorías de coaching. | Más del 80% de profesores reciben asesorías de coaching. | (# de asesorías de coaching realizadas / total de asesorías de coaching programadas)*100 | Registro de control de asesorías de coaching. | Dirección |
| | | Porcentaje de profesores que ascienden. | % | Anual | El 5% de profesores ascienden. | El 10% de profesores ascienden. | El 15% de profesores ascienden. | (# de profesores que ascienden / total de profesores)*100 | Registro de profesores que postulan. | Promotora y administración general |
| | | Porcentaje de trabajadores que utilizan la cuponera de beneficios. | % | Mensual | Menos del 50% de trabajadores utilizan la cuponera de beneficios. | Entre el 50% y el 80% de trabajadores utilizan la cuponera de beneficios. | Más del 80% de trabajadores utilizan la cuponera de beneficios. | (# de colaboradores que utilizan la cuponera de beneficios / total de trabajadores)*100 | Registro de cuponeras aprobadas. | Dirección |
| 4 | Mejorar el clima laboral. | Porcentaje de reconocimientos realizados. | % | Bimestral | Menos del 50% de reconocimientos realizados. | Entre el 50% y el 80% de reconocimientos realizados. | Más del 80% de reconocimientos realizados. | (# de reconocimientos realizados / total de reconocimientos programados)*100 | Registro de reconocimientos realizados. | Dirección |
| | | Porcentaje de talleres de liderazgo, coaching y trabajo en equipo realizados. | % | Bimestral | Menos del 50% de talleres realizados. | Entre el 50% y el 80% de talleres realizados. | Más del 80% de talleres realizados. | (# de talleres realizados / total de talleres programados)*100 | Registro de propuestas de talleres. | Dirección |
| | | Porcentaje de tarjetas de bienvenida "back to school" entregadas. | % | Bimestral | Menos del 50% de tarjetas entregadas. | Entre el 50% y el 80% de tarjetas entregadas. | Más del 80% de tarjetas entregadas. | (# de tarjetas entregadas / total de tarjetas)*100 | Registro control de entrega de tarjetas. | Dirección |
| | | Porcentaje de tarjetas de felicitaciones entregadas. | % | Bimestral | Menos del 50% de tarjetas de felicitaciones entregadas. | Entre el 50% y el 80% de tarjetas de felicitaciones entregadas. | Más del 80% de tarjetas de felicitaciones entregadas. | (# de tarjetas de felicitaciones entregadas / total de actividades realizadas)*100 | Registro control de entrega de tarjetas. | Dirección |
| | | Porcentaje de cumpleaños celebrados. | % | Mensual | Menos del 50% de cumpleaños celebrados. | Entre el 50% y el 80% de cumpleaños celebrados. | Más del 80% de cumpleaños celebrados. | (# de cumpleaños celebrados / total de cumpleaños)*100 | Registro de control de cumpleaños. | Dirección |
| | | Porcentaje de fechas especiales celebradas. | % | Mensual | Menos del 50% de fechas especiales celebradas. | Entre el 50% y el 80% de fechas especiales celebradas. | Más del 80% de fechas especiales celebradas. | (# de fechas especiales celebradas / total de fechas especiales programadas)*100 | Registro de control de fechas especiales celebradas. | Dirección |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------|-----------|---|---|---|---|--|---|-----------|
| | | Porcentaje de actividades realizadas - tardes divertidas. | % | Bimestral | Menos del 50% de actividades realizadas. | Entre el 50% y el 80% de actividades realizadas. | Más del 80% de actividades realizadas. | (# de actividades realizadas / total de actividades programadas)*100 | | Registro de control de actividades realizadas- tardes divertidas. | Dirección |
| | | Número de paseos realizados. | paseos | Anual | Ningún paseo realizado. | Ningún paseo realizado. | 1 paseo realizado. | (# de paseos realizados / total de paseos programados)*100 | | Programa de actividades del paseo. | Dirección |
| 5 | Realizar evaluaciones psicológicas a los alumnos y padres de familia. | Porcentaje de evaluaciones psicológicas realizadas a los alumnos. | % | Anual | Menos del 50% de evaluaciones psicológicas realizadas a los alumnos. | Entre el 50% y el 80% de evaluaciones psicológicas realizadas a los alumnos. | Más del 80% de evaluaciones psicológicas realizadas a los alumnos. | (# de evaluaciones psicológicas realizadas a los alumnos / total de alumnos)*100 | | Registro de evaluaciones y expedientes de alumnos. | Dirección |
| | | Porcentaje de entrevistas realizadas a los padres de familia. | % | Anual | Menos del 50% de entrevistas personales realizadas a los colaboradores. | Entre el 50% y el 80% de entrevistas personales realizadas a los colaboradores. | Más del 80% de entrevistas personales realizadas a los colaboradores. | (# de entrevistas personales realizadas a los colaboradores / total de colaboradores)*100 | | Registro de evaluaciones y expedientes de alumnos. | Dirección |
| | | Porcentaje de alumnos que requieren mayor atención. | % | Bimestral | Menos del 50% de alumnos requieren mayor atención. | Entre el 50% y el 80% de alumnos requieren mayor atención. | Más del 80% de alumnos requieren mayor atención. | (# de alumnos que requieren mayor atención / total de alumnos)*100 | | Registro de alumnos atendidos. | Dirección |
| | | Porcentaje de alumnos a los que se les hace seguimiento y tienen sesiones de apoyo. | % | Bimestral | Menos del 50% de alumnos tienen sesiones de apoyo. | Entre el 50% y el 80% de alumnos tienen sesiones de apoyo. | Más del 80% de alumnos tienen sesiones de apoyo. | (# de alumnos que tienen sesiones de apoyo / total de alumnos que requieren apoyo)*100 | | Registro de control de sesiones de apoyo. | Dirección |
| 6 | Acompañar y orientar a los padres de familia en la formación y desempeño de los alumnos. | Porcentaje de escuelas para padres que se realizan. | % | Bimestral | Menos del 50% de las sesiones se realizan. | Entre el 50% y el 80% de las sesiones se realizan. | Más del 80% de las sesiones se realizan. | (# de escuelas para padres que se realizan / total de escuela para padres programadas)*100 | | Registro de control de propuestas. | Dirección |
| | | Porcentaje de asistencia a la escuela para padres. | % | Bimestral | Menos del 50% asiste a la escuela para padres. | Entre el 50% y el 80% asiste a la escuela para padres. | Más del 80% asiste a la escuela para padres. | (# de asistencia a la escuela para padres / total de alumnos)*100 | | Registro de asistencia de padres de familia. | Dirección |
| | | Porcentaje de actividades deportivas que se realizan. | % | Bimestral | Menos del 50% de actividades deportivas se realizan. | Entre el 50% y el 80% de actividades deportivas se realizan. | Más del 80% de actividades deportivas se realizan. | (# de actividades deportivas que se realizan / total de actividades deportivas programadas)*100 | | Registro de control de propuesta de actividades deportivas. | Dirección |
| | | Porcentaje de asistencia a las actividades deportivas. | % | Bimestral | Menos del 50% asiste a las actividades deportivas. | Entre el 50% y el 80% asiste a las actividades deportivas. | Más del 80% asiste a las actividades deportivas. | (# de asistencia a las actividades deportivas / total de alumnos)*100 | | Registro de asistencia de alumnos. | Dirección |

d. Propuesta de Control del área financiera

Tabla 17: Propuesta de Control del área financiera

| ÁREA FINANCIERA | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|-----------|---------------|---|---|---|--|------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| N° | Objetivos | Indicador | Unidad de | Frecuencia de | Valoración | | | Fórmula para hacer la medición | Resultado actual | Fuente de datos | Responsables |
| | | | | | Deficiente | Precaución | Excelente | | | | |
| 1 | Asegurar el cumplimiento de pago de pensiones. | Porcentaje de campañas de beneficio de pensiones realizadas. | % | Mensual | Menos del 50% de campañas de beneficio de pensiones realizadas. | Entre el 50% y el 80% de campañas de beneficio de pensiones realizadas. | Más del 80% de campañas de beneficio de pensiones realizadas. | $(\# \text{ de campañas de beneficio de pensiones realizadas} / \text{total de campañas programadas}) * 100$ | | Registro de campañas realizadas. | Dirección y coordinador financiero |
| | | Porcentaje de solicitudes de beneficio de pensiones presentadas. | % | Mensual | Menos del 50% de solicitudes de beneficio de pensiones presentadas. | Entre el 50% y el 80% de solicitudes de beneficio de pensiones presentadas. | Más del 80% de solicitudes de beneficio de pensiones presentadas. | $(\# \text{ de solicitudes de beneficio de pensiones presentadas} / \text{total de alumnos con hermanos en edad escolar}) * 100$ | | Registro de solicitudes presentadas. | Coordinador financiero |
| | | Porcentaje de solicitudes de pronto pago anual presentadas. | % | Mensual | Menos del 50% de solicitudes de pronto pago anual presentadas. | Entre el 50% y el 80% de solicitudes de pronto pago anual presentadas. | Más del 80% de solicitudes de pronto pago anual presentadas. | $(\# \text{ de solicitudes de pronto pago anual presentadas} / \text{total de alumnos matriculados}) * 100$ | | | |
| | | Porcentaje de llamadas realizadas a padres de familia con deuda. | % | Mensual | Menos del 50% de llamadas realizadas a padres de familia con deuda. | Entre el 50% y el 80% de llamadas realizadas a padres de familia con deuda. | Más del 80% de llamadas realizadas a padres de familia con deuda. | $(\# \text{ de llamadas realizadas a padres de familia con deuda} / \text{total de alumnos con deuda}) * 100$ | | Registro de llamadas realizadas. | |
| | | Porcentaje de cartillas de control de pagos entregadas. | % | Mensual | Menos del 50% de cartillas de control de pagos entregadas. | Entre el 50% y el 80% de cartillas de control de pagos entregadas. | Más del 80% de cartillas de control de pagos entregadas. | $(\# \text{ de cartillas de control de pagos entregadas} / \text{total de alumnos matriculados}) * 100$ | | Registro de entrega de cartillas. | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---------|--|--|--|---|--|---|------------------------|
| | | Porcentaje de alumnos registrados en el sistema de pagos. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos registrados en el sistema de pagos. | Entre el 50% y el 80% de alumnos registrados en el sistema de pagos. | Más del 80% de alumnos registrados en el sistema de pagos. | (# de alumnos registrados en el sistema de pagos / total de alumnos matriculados)*100 | | Numero de alumnos registrados en el sistema de pagos. | |
| 2 | Facilitar el medio de pago de pensiones. | Porcentaje de alumnos que realizan sus pagos en el banco. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos que realizan sus pagos en el banco. | Entre el 50% y el 80% de alumnos que realizan sus pagos en el banco. | Más del 80% de alumnos que realizan sus pagos en el banco. | (# de alumnos que realizan sus pagos en el banco / total de alumnos)*100 | | Registro de alumnos que pagan en el banco. | Coordinador financiero |
| | | Porcentaje de alumnos que registran y validan su pago en la sede. | % | Mensual | Menos del 50% de alumnos que registran y validan su pago en la sede. | Entre el 50% y el 80% de alumnos que registran y validan su pago en la sede. | Más del 80% de alumnos que registran y validan su pago en la sede. | (# de alumnos que registran y validan su pago en la sede / total de alumnos que han pagado)*100 | | Registro de alumnos que validan sus pagos. | |
| 3 | Administrar los recursos económicos de cada sede. | Porcentaje de cajas chicas entregadas a las sedes. | % | Mensual | Menos del 50% de cajas chicas entregadas a las sedes. | Entre el 50% y el 80% de cajas chicas entregadas a las sedes. | Más del 80% de cajas chicas entregadas a las sedes. | (# de cajas chicas entregadas a las sedes / total de entrega de caja chica programado)*100 | | Informe de cajas chicas entregadas. | Coordinador financiero |
| | | Porcentaje de cajas chicas rendidas. | % | Mensual | Menos del 50% de cajas chicas rendidas. | Entre el 50% y el 80% de cajas chicas rendidas. | Más del 80% de cajas chicas rendidas. | (# de cajas chicas rendidas / total de cajas chicas entregadas)*100 | | Reporte de rendición de cuentas. | |
| | | Porcentaje de cajas chicas entregadas - otras celebraciones. | % | Mensual | Menos del 50% de cajas chicas entregadas - otras celebraciones. | Entre el 50% y el 80% de cajas chicas entregadas - otras celebraciones. | Más del 80% de cajas chicas entregadas - otras celebraciones. | (# de cajas chicas entregadas a las sedes / total de entrega de caja chica programado)*100 | | Informe de cajas chicas entregadas - otras celebraciones. | |
| | | Porcentaje de cajas chicas rendidas - otras actividades | % | Mensual | Menos del 50% de cajas chicas rendidas - otras actividades | Entre el 50% y el 80% de cajas chicas rendidas - otras actividades | Más del 80% de cajas chicas rendidas - otras actividades | (# de cajas chicas rendidas / total de cajas chicas entregadas)*100 | | Reporte de rendición de cuentas - otras celebraciones. | |

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El análisis de este estudio investigativo se logró concluir lo siguiente:

De acuerdo al resultado obtenido en el proceso de la encuesta a los padres de familia del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús en base a la opinión y/o percepción de estos se observa que el grado de gestión administrativa y calidad de servicio es regular con un 82.8% y 79.3% respectivamente, así mismo, se pudo determinar un coeficiente de correlación de .896 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general del estudio como verdadera aseverando la existencia de una relación significativa entre la variable proceso administrativo y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

También se identificó un coeficiente de correlación de .649 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis específica 1 del estudio como verdadera, aseverando la existencia de una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

Así mismo, se logró establecer un coeficiente de correlación de .775 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis específica 2 del estudio como verdadera, aseverando la existencia de una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

De igual manera, se logró determinar un coeficiente de correlación de .885 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis específica 3 del estudio como verdadera, aseverando la existencia de una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

Seguidamente, se logró identificar un coeficiente de correlación de .789 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05.

Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis específica 4 del estudio como verdadera, aseverando la existencia de una relación significativa entre la integración y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

Por último, se logró identificar un coeficiente de correlación de .724 que pertenece a una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $<$ al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis específica 5 del estudio como verdadera, aseverando la existencia de una relación significativa entre el control y la calidad de servicio del centro educativo privado inicial Santa Teresa de Jesús.

6.2. Recomendaciones

Luego del estudio ejecutado y de las resultas obtenidas, se sugiere esto:

1. El proceso administrativo es importante para el funcionamiento y la realización de las funciones e influye sobre la calidad de servicio, es por ello se recomienda romper barreras con el personal, de esa manera se pueda reducir la burocracia y disminuir procesos que generan demora en la tramitación de documentos, con ello se lo lograra que los requerimientos sean atendidos en el tiempo adecuado e implementar la propuesta de gestión administrativa llevada a cabo de acuerdo a estándares internacionales de calidad educativa para mejorar la calidad de servicio del colegio privado inicial Santa Teresa de Jesús
2. Desarrollar un plan de trabajo estructurado que valga como instrumento para ejecutar las acciones de forma metódica y pueda implementarse en la totalidad de las sedes del colegio privado inicial Santa Teresa de Jesús garantizando así la calidad de servicio esperado. También trabajar de acuerdo a una estructura organizacional que consienta instituir las funciones de las áreas de trabajo y encomendar responsabilidades asegurando el trabajo en equipo y la observancia de los objetivos determinados para mejorar calidad de servicio educativo.
3. Se recomienda a la institución mejorar las estrategias, como implementar un software que permita obtener las resoluciones directorales por web, además que la entidad pueda desarrollar objetivos, involucrando dentro de los planes al personal y de esa manera se sienta comprometido, el cual permita que se realice de manera efectiva y eficaz sus funciones.
4. Se sugiere a la institución que se formule la estructura organizacional, el cual permita definir las vías de supervisión dentro de la entidad, haciendo la participación de todos los colaboradores, y de esa manera unifiquen esfuerzos para el logro de los objetivos en coordinación con la DRELM y el MINEDU.
5. Se recomienda una mayor comunicación con el recurso humano, de la misma manera las jefaturas deberían crear un clima organizacional armonioso, por otro lado, es fundamental tener la dirección del Recurso Humano de todo lo necesario para que pueda cumplir correctamente sus funciones, como: útiles de escritorio, equipos de última tecnología, ambientes cómodos, entre otros.

6. Por último, realizar un cronograma de actividades planificadas que envuelva el deber y responsabilidad de cada área de trabajo a través de la programación, comunicación y trabajo grupal para mejorar la calidad de servicio educativo. También implementar un método de control trabajado en base a indicadores y consienta medir las resultas conseguidas de las labores programadas, y así se logre evaluar el trabajo y tomar acción para mejorar la calidad del servicio educativo. Así mismo, se sugiere monitorear y brindar una retroalimentación en los sistemas implementados en la entidad Siaf, Sinad, Nexus, Chop programas que ayudan a efectuar las funciones administrativas de manera correcta, así mismo supervisar la atención que se vendrá al público, comprobando que dichos usuarios reciban buena orientación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adames, F. (2012). Importancia de la Educación Inicial. *En Acento*. Disponible en: <https://acento.com.do/2012/cultura/19075-importancia-de-la-educacion-inicial/>.
- Amador J Desarrollo de la clase Lecturas temáticas Historia de la Administración Ceavirtual.ceauniversidad.com/material/5/admon1/531.pdf
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la municipalidad provincial de Alto amazonas, Loreto 2018*. Tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres, Lima Perú. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4387/1/barrera_ysuiza.pdf
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tesis para optar el título de Ingeniero en empresas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Corvo, H. (2019). Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. Administración y finanzas. *En Lidefer.com*. Disponible en: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- De la Rosa, S. y Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena*. Tesis para optar el título de Administradores de empresa de la Universidad de Cartagena, Colombia. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2536>
- Ecu Red, (2019). Enciclopedia colaborativa en la red cubana. Disponible en: <https://www.ecured.cu/L%C3%ADder>
- Fernandes M (2018). Historia del servicio al cliente. *En cuida tu dinero Leaf Club*. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación, Manual Autoformativo Interactivo*. 1era edición. Huancayo Perú. © Universidad Continental. Disponible en: <http://repositorio.continental.edu.pe/>
- García, I. (2018). Que es la organización empresarial. *En Emprende Pyme.net*. Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México D.F. McGraw Hill Education, Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo*. Tesis para optar por el título de ingeniero en administraciobn de empresas y negocios de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1090>
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público Cajamarca, 2018*. Tesis para optar al título de profesional de Administración de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca-Perú. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INADEM (2018). Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa. *En Instituto Nacional del Emprendedor Gobierno de México*. Disponible en: <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración*. Libro de administración I y II. 8va edición. Free e-book. McGraw Hill, México. Disponible en: https://www.academia.edu/30857875/MANUAL_DE_Koontz_H._y_Weihrich_H._Elementos_de_Administraci%C3%B3n_8va_edici%C3%B3n_pdf
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1
- López, H (2018.) *Gestión administrativa y la calidad educativa en la red 27, Ugel 04, comas- 2017*. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas (34): 181-209* Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Mochón F, Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., Alfaomega Grupo Editor.

Molero, R. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017*. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12007/molero_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nicuesa, M. (2010). Definición de Recursos Humanos. *En Definición ABC. Tu diccionario hecho fácil*. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>

Que es calidad. *En significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>

Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (2009). Definición de Gerente. *En Definición ABC tu diccionario hecho fácil*. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/gerente.php>; <https://www.definicionabc.com/general/gestion.php>; <https://www.definicionabc.com/general/logistica.php>

APÉNDICE

Anexo 1: Operacionalización de variables

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|--------------------|------------------------------------|---|--------------------|
| Gestión administrativa | Planificación | Estrategias | Cuestionario tipo Likert 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo | Ordinal |
| | | Plan de trabajo | | |
| | Organización | Estructura organizacional | | |
| | | Proceso de selección de personal | | |
| | | Evaluación del desempeño | | |
| | Dirección | Liderazgo | | |
| | | Comunicación | | |
| | | Integración de equipo | | |
| | Control | Cumplimiento de objetivos | | |
| | | Aplicación de acciones correctivas | | |
| Calidad de servicio | Imagen del colegio | Infraestructura | Cuestionario tipo Likert 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo | Ordinal |
| | | Velocidad de Servicio | | |
| | | Tiempo de Espera | | |
| | | Tiempo de Atención | | |
| | | Confianza | | |
| | | Credibilidad | | |
| | | Amabilidad | | |
| | | Cercanía con el cliente | | |
| | | Interés por el cliente | | |
| | Nivel educativo | Profesionalismo | | |
| | | Capacitación | | |

Anexo 2: Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores

CUESTIONARIO

Introducción

Estimado(a) Sr(a).

Este instrumento es parte del trabajo de investigación titulado: Propuesta de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el Centro Educativo Privado Inicial Santa Teresa de Jesús, Urb. Las Delicias- Chorrillos- 2018.

Instrucción: La encuesta es anónima y la información suministrada confidencial, por ello le agradecemos ser lo más sincero posible. Rellene los espacios en blanco y marque con un aspa la opción que considere más conveniente.

| DATOS ESPECÍFICOS | |
|-------------------|-------------------|
| 1 | Muy en desacuerdo |
| 2 | En desacuerdo |
| 3 | Indeciso |
| 4 | De acuerdo |
| 5 | Muy de acuerdo |

| VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| DIMENSION 1 - PLANEACION | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Siempre es importante establecer estrategias para el logro de los objetivos? | | | | | | | | | |
| 2 | Las estrategias planteadas están alineadas a los objetivos que persigue la institución | | | | | | | | | |
| 3 | Considera adecuada las estrategias planteadas por los directivos de la institución | | | | | | | | | |
| 4 | Conoce Ud. El plan anual de trabajo de la institución | | | | | | | | | |
| 5 | Considera Ud. que la asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados | | | | | | | | | |
| DIMENSION 1 - ORGANIZACION | | | | | | | | | | |
| 6 | ¿Tiene Ud. conocimiento del organigrama de la institución? | | | | | | | | | |
| 7 | Sabe Ud. Específicamente las funciones a realizar dentro de la institución en base al MOF | | | | | | | | | |
| 8 | ¿Consideraría Ud. importante implementar un proceso de selección de personal basado en evaluación psicológica y perfil requerido de su puesto para mejorar la calidad de servicio? | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera Ud. importante implementar un programa de beneficios como servicio médico, vacaciones, gratificaciones y comisiones para mejorar su bienestar laboral? | | | | | | | | | |
| 10 | ¿Cree Ud. que la institución cuenta con capacitaciones que promueven su desarrollo profesional? | | | | | | | | | |
| DIMENSION 1 - DIRECCION | | | | | | | | | | |
| 11 | Considera que el personal de la institución educativa cuenta con el liderazgo adecuado para dar clases a sus alumnos | | | | | | | | | |
| 12 | Considera que los docentes de la institución educativa tienen buena comunicación con sus alumnos | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los docentes y trabajadores en general de la institución educativa son muy unidos en las actividades que se puedan realizar en ella | | | | | | | | | |
| DIMENSION 2 - CONTROL | | | | | | | | | | |
| 14 | Considera que los docentes de la institución educativa realizan una buena enseñanza a los alumnos como parte del cumplimiento de sus objetivos | | | | | | | | | |
| 15 | Siempre los docentes realizan aplicaciones correctivas al alumnado de manera correcta y objetiva | | | | | | | | | |
| 16 | Siempre cuando sucede algo en la institución educativa con algún alumno se comunican de inmediato con Ud. | | | | | | | | | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | |

| DIMENSION 3 – IMAGEN DEL COLEGIO | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| 17 | Ud. Percibe que los equipos de la institucion son los apropiados para el aprendizaje de su hijo | | | | |
| 18 | Ud. Considera que las instalaciones físicas de la institucion le parecen acogedoras si se presentan libres y en orden | | | | |
| 19 | Ud. Considera que la apariencia del personal de la institucion le parece apropiada para un buen servicio | | | | |
| 20 | Usted al momento de realizar alguna consulta en la institucion percibe un buen grado de colaboracion entre el personal para el desarrollo de sus peticiones. | | | | |
| 21 | El personal presenta rapidez de respuesta al momento de atender sus preguntas sobre algun servicio | | | | |
| 22 | Cada vez que asiste a la institucion siente molestia por el tiempo de espera en las cosas del centro de atencion al cliente | | | | |
| 23 | Los trabajadores de la institucion destacan por una atencion rapida. | | | | |
| 24 | Encuentra servicios que son de su total interes o preferencias en la institucion educativa | | | | |
| 25 | El trato por parte de los colaboradores es confiable y oportuno | | | | |
| 26 | El servicio brindado es seguro | | | | |
| 27 | Usted ha escuchado comentarios positivos de algun familiar o amigo relacionado a la institucion | | | | |
| DIMENSION 4 – NIVEL EDUCATIVO | | | | | |
| 28 | La experiencia pasada en otras instituciones cumple con sus expectativas. | | | | |
| 29 | Considera que el nivel educativo que mantiene su hijo esta a nivel de otras instituciones | | | | |
| 30 | Considera que los docentes de la institucion educativa se encuentran bien capacitados para brindar la ensenanza adecuada a los alumnos | | | | |