

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E.I. 384 “ROSA DE
AMERICA” DE LA UGEL 09 - 2018**

PRESENTADO POR:

SHIRLEY STEFHANY VENTOCILLA MUÑOZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

M (0) ROBERT SANDRO NATIVIDAD MUÑOZ

HUACHO - 2021

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E.I. 384 "ROSA DE AMERICA" UGEL 09 - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO DE LA I.E.I. 384 “ROSA DE AMERICA” DE LA UGEL
09 - 2018**

SHIRLEY STEFHANY VENTOCILLA MUÑOZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M (0) ROBERT SANDRO NATIVIDAD MUÑOZ

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión is a circular emblem. It features a central yellow figure that is a stylized representation of a person or a deity, possibly a sun or a moon, with a crown-like top and a body that resembles a human figure with arms and legs. The figure is set against a light blue background. The entire emblem is enclosed within a yellow circular border. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" is written in a circular path around the inner edge of the yellow border, and "HUACHO" is written at the bottom of the circle.

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**



DEDICATORIA

A mis padres que representan mi vida y mi formación profesional.

Shirley Stefhany

AGRADECIMIENTO

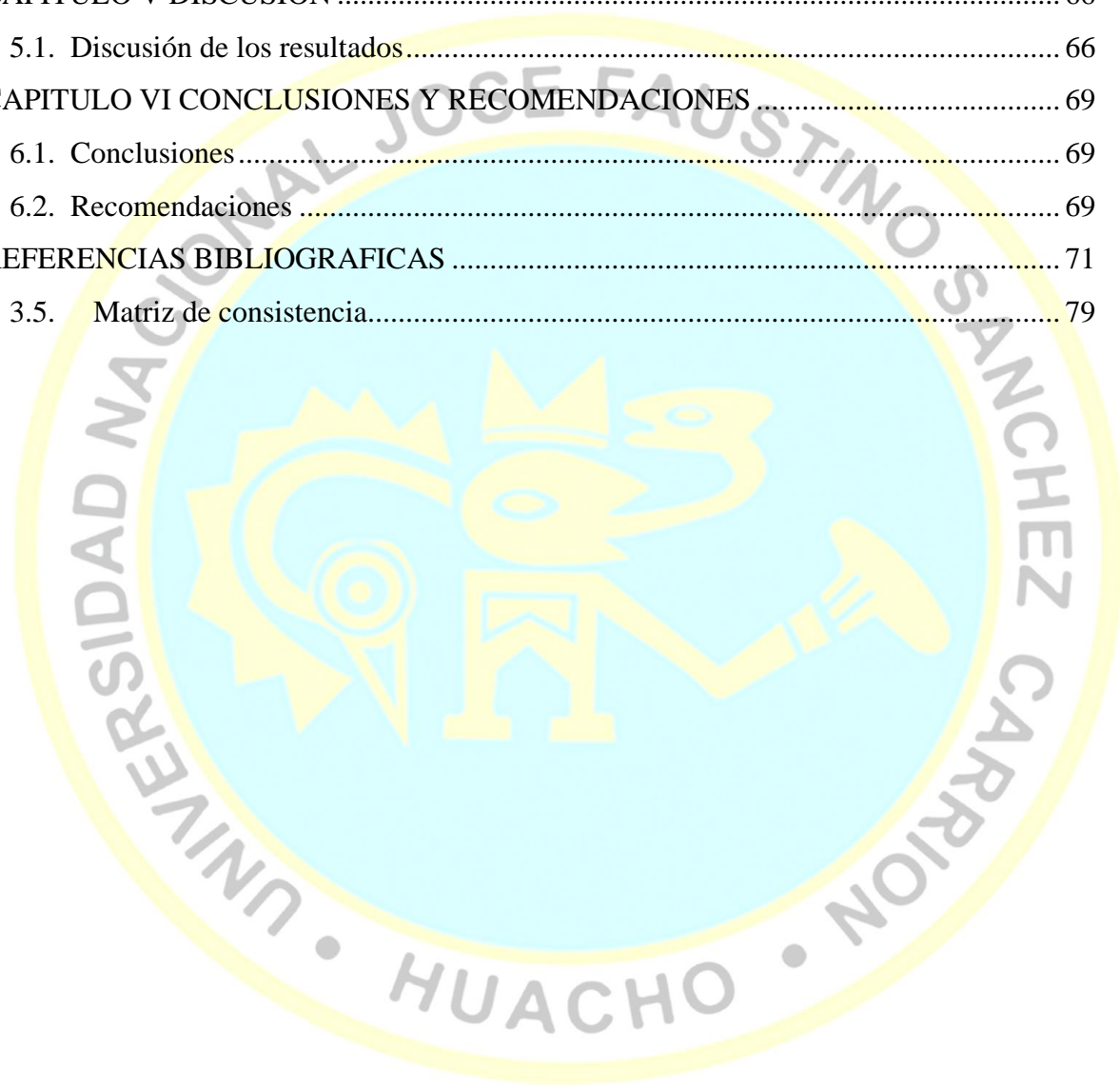
A mis maestros que siempre me alentaron ser un buen profesional, con ética en el trabajo.



INDICE

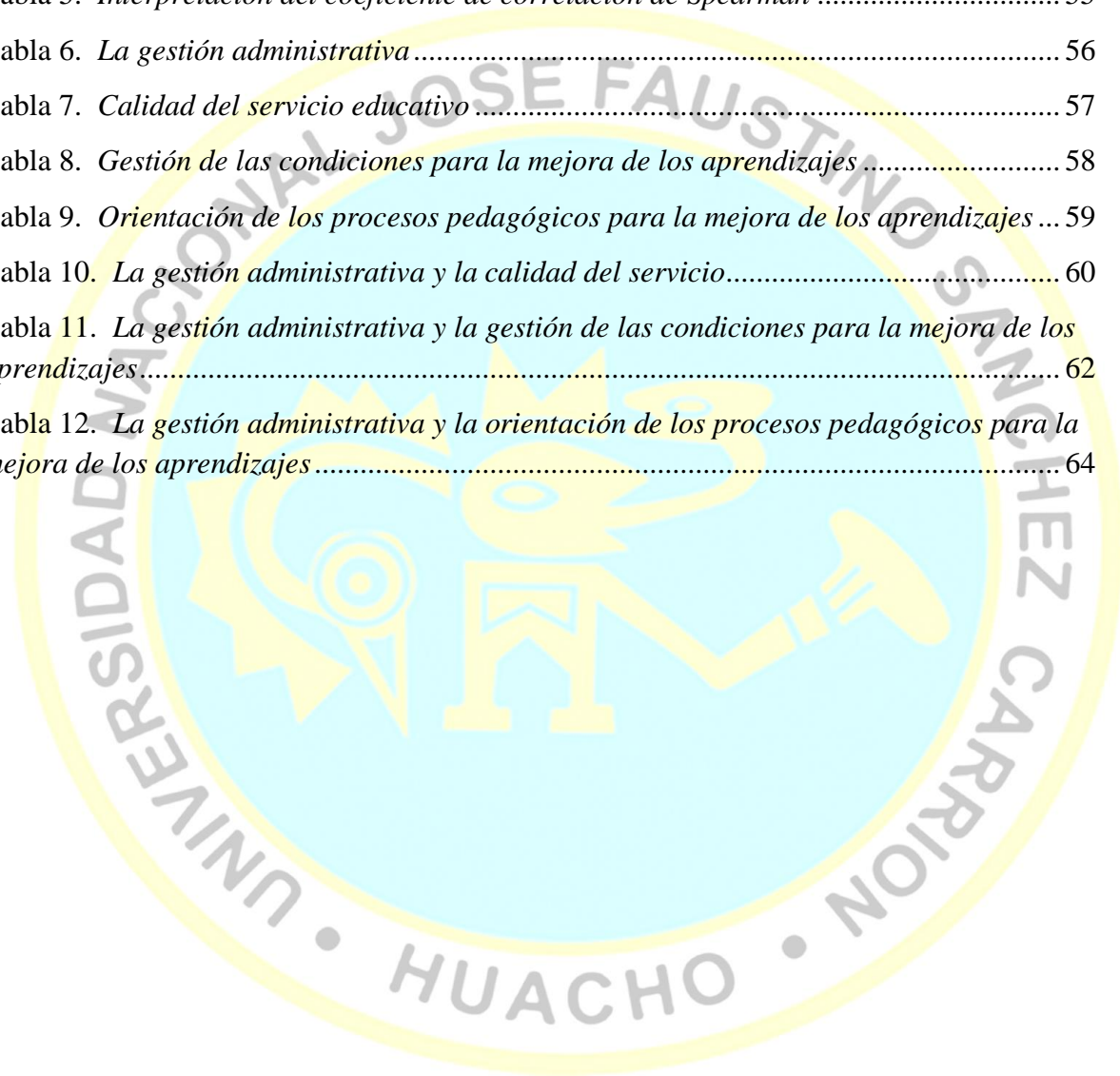
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación de problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.5. Delimitaciones del estudio.....	14
1.6. Viabilidad del estudio	14
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Definición de términos básicos	47
2.4. Hipótesis	48
2.4.1. Hipótesis General	48
2.4.2. Hipótesis específicas.....	48
2.5. Operacionalización de Variables	49
CAPITULO III METODOLOGIA.....	52
3.1. Diseño metodológico	52
3.2. Población y muestra.....	53
3.2.1. Población	53

3.2.2. Muestra.....	54
3.3. Técnicas e de recolección de datos	54
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	55
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	56
4.1. Análisis de los resultados.....	56
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	60
CAPITULO V DISCUSIÓN	66
5.1. Discusión de los resultados.....	66
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1. Conclusiones.....	69
6.2. Recomendaciones	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
3.5. Matriz de consistencia.....	79



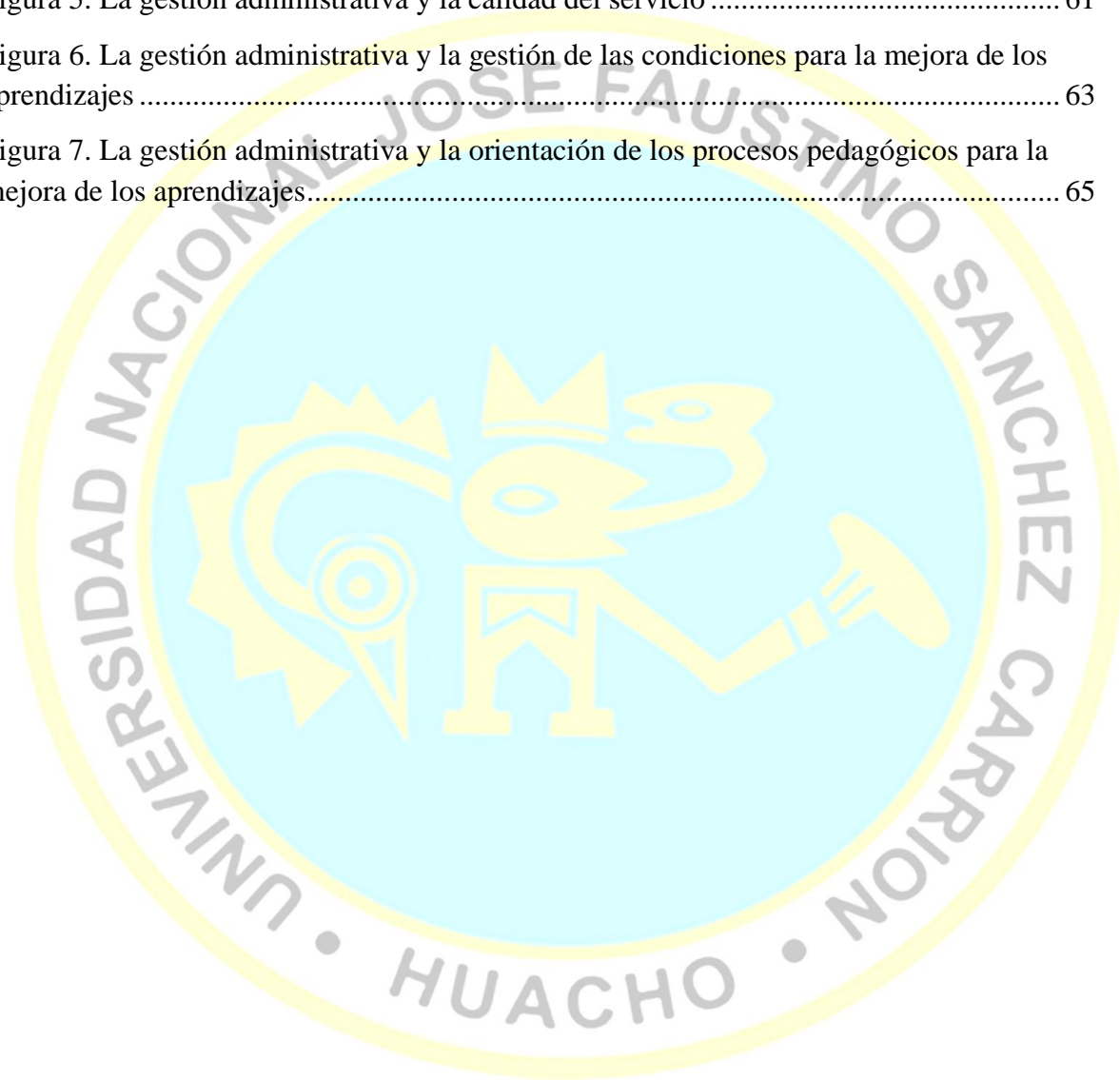
INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable X</i>	50
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Y</i>	50
Tabla 3. <i>Población de estudio</i>	53
Tabla 4. <i>Muestra de estudio</i>	54
Tabla 5. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	55
Tabla 6. <i>La gestión administrativa</i>	56
Tabla 7. <i>Calidad del servicio educativo</i>	57
Tabla 8. <i>Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes</i>	58
Tabla 9. <i>Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes</i> ...	59
Tabla 10. <i>La gestión administrativa y la calidad del servicio</i>	60
Tabla 11. <i>La gestión administrativa y la gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes</i>	62
Tabla 12. <i>La gestión administrativa y la orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes</i>	64



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La gestión administrativa	56
Figura 2. Calidad del servicio educativo	57
Figura 3. Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes.....	58
Figura 4. Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes	59
Figura 5. La gestión administrativa y la calidad del servicio	61
Figura 6. La gestión administrativa y la gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes	63
Figura 7. La gestión administrativa y la orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes.....	65



RESUMEN

Esta indagación de título: Sobre tramitación Administrativa y cualidades de la prestación educativa de la I.E.I. 384 “Rosa de América” de la Ugel 09 - 2018, Es un proyecto de investigación destinado a obtener un grado en gestión pública de la escuela posgrado de la Sánchez Carrión.

Esta metódica utilizada es fundamental, descriptiva, correlacionada, no experimental en investigación básica, y la hipótesis es propuesta fue: “Existe relación de por medio en el nivel de la diligencia del Funcionario y el nivel prestación referido a la cualidad del mismo servicio educativo de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018”. Para el estudio, la estadística estaba formada por 609 entre formadoras, papás y colegiales del I.E. Investigación decidió usar una muestra probabilística de 163 personas. El principal instrumento utilizado en la encuesta fue un cuestionario, que se suministró en la 1ra y 2da variables. Los efectos observados dan a conocer que existe la siguiente relación en la diligencia y el nivel en condiciones de prestaciones educativas en I.E.I. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 - 2018, de magnitud muy buena.

La autora

Palabras clave: Gestión, administración, calidad, educativa

ABSTRACT

This title inquiry: On administrative processing and qualities of the educational provision of the I.E.I. 384 “Rosa de América” Ugel 09 - 2018, It is a research project aimed at obtaining a degree in public management from the Sánchez Carrión graduate school.

The method used is fundamental, descriptive, correlated, not experimental in basic research, and the hypothesis is proposed was: “There is a relationship between the level of diligence of the Official and the level of provision referred to the quality of the same educational service of IEI 384 “Rose of America” UGEL 09 - 2018 ”. For the study, the statistics consisted of 609 among trainers, parents and schoolchildren from the I.E. Research decided to use a probabilistic sample of 163 people. The main instrument used in the survey was a questionnaire, which was provided in the 1st and 2nd variables. The observed effects reveal that there is the following relationship in diligence and the level of educational benefits in I.E.I. 384 “Rose of America” UGEL 09 - 2018, of very good magnitude.

The author

Keywords: Management, administration, quality, educational

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Poder identificar este enigma, de la institución educativa 384 Rosa de América se hizo una visita ínsito y se logró observar las herramientas de gestión institucional de acuerdo a la RM N ° 657-2017-MINEDU es una guía referente a progreso educacional 2018 en establecimientos educativos, incluidos los programas educativos en educación básica como: Proyecto de Educación Institucional (PEI), Plan de trabajo anual (PAT), diseño del currículo institucional (PCI) y reglas internas de procedimiento (RI), centro de operaciones de emergencia (EI COE) y pactos de desempeño escolar (CGE) (Minedu, Directrices positivas progreso del 2018 centros de escolaridad y programas educativos basicos 2017, p. 3). El Directivo tiene dificultades en alinear horarios, siendo todo un desafío, la elaboración, la puesta en ejecución, el cumplimiento ya que el director se encuentra solo sin un auxiliar administrativo en lo que compete a la dirección a simple vista provocando una recarga laboral ya que tiene desempeñarse como líder pedagógico esto implica que debe observar clases y orientar los procesos pedagógicos como los didácticos a su vez que toda gestión debe dirigirse a la UGEL-09-H –H observando que todo depende de la gestión administrativa por parte de la directora de este jardín. Por lo tanto la gestión administrativa afectará positiva o negativamente la calidad del servicio educativo. Buscar contestar estas preguntas en la encuesta actual el gobierno y la gerencia se reflejará en la condición pedagoga en el Rosa de América.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Gestión administrativa se corresponde con calidad en servicio educativo del 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P1- ¿Qué relaciones se evidencia entre la administración y el Dominio 1 del dirigente: Gestionar las restricciones para un mejor aprendizaje. En I.E.I. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 - 2018?

P2- ¿Qué relaciones se evidencia entre la administración y el Dominio 2 del dirigente: Liderando el desarrollo educativo para mejorar el aprendizaje de la I.E.I. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 - 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

OG. Diagnosticar el enlace de Gestión administrativa y la calidad del servicio Educativo. I.E.I 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 – 2018

1.3.2. Objetivos específicos

O1 Estimar la correspondencia existente de ambos Dirección administrativa y Dominio 1 del directivo gerente: Gestionar las condiciones para un mejor aprendizaje. I.E.I. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 – 2018

O2 Comprobar la reciprocidad de Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Liderando el proceso educativo para mejorar el aprendizaje de la I.E.I. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 – 2018

1.4. Justificación de la investigación

Es descriptiva, Justificación suficiente. Primero, se persigue tener una visión igualitaria en gestionar continuando por un mismo camino diagnosticar correspondencias con niveles, clase de prestación educativa del. 384 “Rosa de América” de la UGEL 09 - 2018.

Segundo, Identificar el vínculo administrativo del director en relación al 1° Dominio del directivo: gestionar los lazos en busca de la calidad pedagógica administrativa y vinculada a la gestión pedagógica de la supervisión técnica, permitiendo a los supervisores establecer los objetivos de los alumnos y metas de enseñanza. Conducción afectiva, circunstancial. Esto significa poder promover relaciones con los maestros y adaptarse a contextos variable con prontitud.

Gestión de la organización. Relacionado con la capacidad de construir organizaciones escolares efectivas que permitan a los maestros desempeñarse con calidad (Minedu, GDA, 2013, p. 10).

Se evidencia un lazo entre Gestión administrativa con el 2° Dominio Gerente: Liderando el proceso educativo para un mejor aprendizaje".

Actualmente, la administración de la escuela tiene un administrador como foco principal. Sin embargo, esto no cumple el objetivo básico de crear condiciones para el aprendizaje. Ante esta realidad, debemos pasar a la gestión con liderazgo educativo innovando y transformando la educación peruana (Minedu, FGECA, 2014)

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación Temporal

La encuesta engloba la etapa del año 2018 cuando se estudió el enigma. En la institución educativa.

Delimitación Espacial

Se ha realizado investigaciones en el área geográfica de la jurisdicción de Santa María, provincia de Huaura en la Institución Educativa N° 384 “Rosa de América” territorio hualmayuno donde se encuentra dicha UGEL 09 Huaura, Gerencia territorial Educativa de Lima Provincias.

Este estudio concierne las áreas de realizar gestiones en acciones en busca de la excelencia de las prestaciones de este centro.

Delimitación Social

En esta exploración se tiene en cuenta al Directivo y los familiares considerados esenciales, del 384 “Rosa de América”.

1.6. Viabilidad del estudio

Técnica

Este proyecto de tesis se realizó tomando en cuenta lo establecido en el RGT del Posgrado de nuestra Licenciada Institución de Huacho.

Ambiental

Al ser una indagación representativa el estudio, generó cero entornos de negatividad en uno de los componentes de un ecosistema.

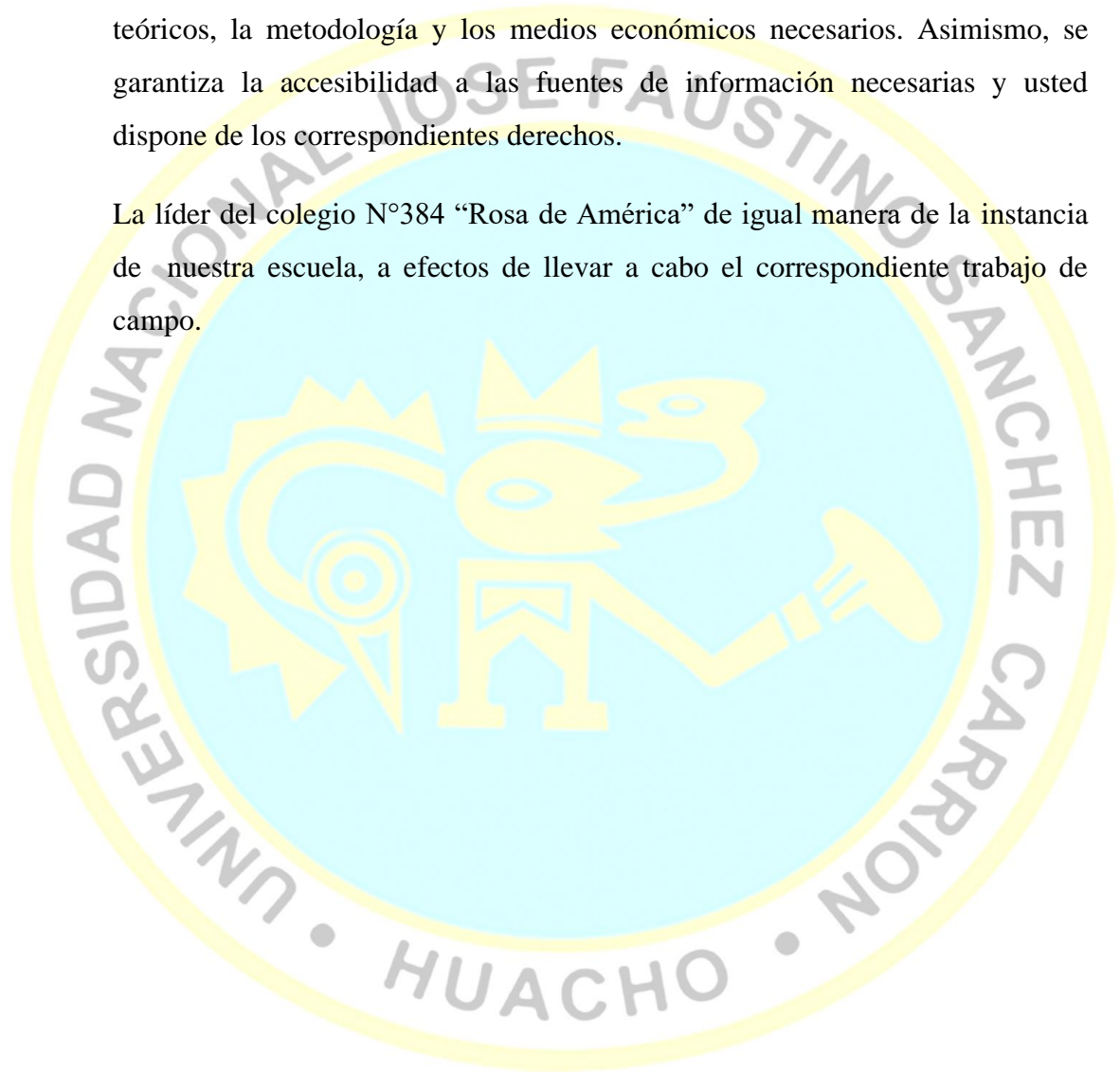
Financiero

El importe y economía de la inversión está planificado garantizado por la licenciada.

Social

Este estudio es posible a condición de que se disponga de los conceptos teóricos, la metodología y los medios económicos necesarios. Asimismo, se garantiza la accesibilidad a las fuentes de información necesarias y usted dispone de los correspondientes derechos.

La líder del colegio N°384 “Rosa de América” de igual manera de la instancia de nuestra escuela, a efectos de llevar a cabo el correspondiente trabajo de campo.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

La bibliografía buscada, tenemos las siguientes referencias:

2.1. Investigaciones internacionales

Los investigadores Bogotanos Acosta, Guerrero y Torroledo en 2016 En su búsqueda sobre, *la gestión educativa tienen en consideración los inconvenientes específicos de aprendizaje de las escuelas primarias en la escuela rural básicas Quiba elevada en Bogotá*

Un trabajo de investigación para diseñar una pericia en gestión educativa que faculte a los estudiantes con discapacidades especiales de aprendizaje (DEA) ser una base clave de la institución educativa en el área rural de Kiba Alta en 19 Ciudad Bolívar. La estrategia gestiyn Llamada "educación para la diversidad", que evoluciona e implementa de acuerdo con siete estándares establecidos por el modelo de excelencia Malcom Baldrige. Califica Un proceso educativo desarrollado por establecimientos educativos para estudiantes de la DEA. Trabajo educativo que se refiere a las disposiciones de las políticas públicas, reconociendo la importancia de satisfacer las necesidades reales de la sociedad y creando un cambio que promueva las condiciones y confort de las mayorías. Este estudio es parte de un enfoque mixto de paradigma socialmente crítico que utiliza la investigación de acción (IA) como metodología. Primero, los participantes son diagnosticados

con problemas de actividad educativa y entienden, interpretan y traducen desempeño en un ciclo de hechos y análisis (Acosta, Guerrero, y Torroledo, 2016).

Humanez (2018). Tiene la meta de averiguar, analizar *la articulación de la administración y la condición académica de la I.E. Cristóbal Colon De Montería* labor de grado presentado en la obtención de un grado de maestría, Administración y Planificación en educación, secciones que describen las diferentes fases o etapas que conformaron la presente investigación La investigación tiene un enfoque mixto. La población está constituida por los 945 estudiantes inscritos para el periodo 2017, Los orígenes de los estudiantes son diversos: arrabales como el prado, E. López, El Alivio, Raglanja, Pantzen, Quorbipol, N. Horizonte etc., el ítem 1 es claro para el 43% de los encuestados, que en la IE los directivos no asumen a plenitud su compromiso de gestionar los recursos físicos, financieros y convenios con diferentes instituciones y tampoco hace muy buen uso de ellos en función del plan institucional, lo cual es ejemplo de una gestión muy débil. Para el 29% parcialmente gestionan los directivos, indicando así que su función no se cumple tal como debe ser, y falla ítem 3 si ¿las variaciones en las fases son sabidas, entendidos la comuna educativa previa a la aplicación? La tendencia central señala en un 43% que no, lo que implica desde ya la existencia de un divorcio entre la comunidad educativa.

Ramos (2015) De la universidad de Granada en su tesis Doctoral *Liderazgo de Equipo Directivo en la repercusión del resultado en Aprendizajes*, regiones VI Y VII de Chile El estudio tiene como objeto conocer el influjo del gerente sobre el aprendiz Se optó por una metodología de tipo cualitativo la información entregada por los participantes, nos lleva a concluir que si influyen el directivo sobre todo lo organizacional que repercute en el los conocimientos de los niños es en este entorno de diseño no experimental transaccional, con una población de 30 centros escolares, se consideró una encuesta con una listad de preguntas para encuestar. La meta de la investigación es identificar e iniciar un nuevo comienzo aunque los directivos entrevistados tenían de 5 a 7 años en sus cargos con un enfoque metodológico de investigación –acción. En su finalización la indagación es concluyente en el interés del Director logrando encontrar la hipótesis del investigador fue aceptada debido a una correlación moderada de Spearman de cero coma setecientos trece con un valor de relevancia menor a cero punto cero cinco. Además, los maestros pueden hacer que la supervisión sea un factor clave para maestros y estudiantes con el propósito de elevar la condición educativa (Ramos 2015, p. 496).

Badillo (2014). Presentó en México en la casa de estudios superiores ubicada en de Sonora, ha escrito una tesis doctoral Nombrada *Gestión de prácticas y logro de calidad*. Su fin es reconocer otras necesidades en los directivos para considerarlos en la capacitación en gestión implementados en el Estado federal, las provincias de México, e implementar este liderazgo completo, innovador en participación con la gestión de la educación utilizando

una metodología completa. Sobre la base de lo anterior, analizamos las actividades diarias de los directores de las escuelas, analizamos una muestra del caso y lo aplicamos a los grupos de discusión entrevistados. Conclusión: los diferentes actores involucrados en el claustro han mejorado continuamente en calidad educativa, un factor importante en el logro pedagógico e integrado camino a la excelencia (Badillo, 2014).

Ya lo dicen: Leyva y Silva en el país vecino de Chile en la investigación *calidad en niños de alto riesgo escolar* domina información de primer nivel que ahí se presenta, vamos a conocer el estado del esquema educativo en Chile y sus deficiencias. Diferencias en los logros alcanzados en evaluaciones a nivel nacional e internacionales por tipo de institución educativa o condición socio económica representan uno de los desniveles más grandes del país, ya que la educación en términos de una calidad en escolares dependerá del nivel financiero del hogar. Esto nos permite aclarar que calidad proporcionada por las escuelas públicas y privadas pagadas por el usuario no existe normativas que aplica que a los países de la OCDE, (Leyva y Silva, 2012).

Las organizaciones internacionales consideran la educación como una variable para medir el desarrollo económico de un país. Allí, a través de sus funciones de investigación, sus actividades conjuntas y sus alianzas con el sector social, la educación superior está llamada a hacer nuevas contribuciones viables. Por un futuro mejor para la sociedad. En este entorno, la gestión de la

educación se analiza desde un real y creciente problema en la Universidad Autónoma de México (UAIM), alcanzando el nivel óptimo requerido por el subsecretario refiriéndose a enseñanza superior. Gestionando la educación bajo cuatro aspectos: educación, organización, comunidad y gestión. Estas aclaraciones para mejorar el trabajo de la instalación educativa.

El método utilizado tiene una orientación descriptiva más apropiada para analizar los aspectos clave de la gestión educativa. Por esta razón, se encuestó a 25 laboristas de UIAM, 75%. Los resultados muestran que el reconoce las ventajas de la gestión académica en las actividades cotidianas de la escuela.

Lopez (2012) En su investigación, dan a conocer *el esquema, de progreso y examen de un tipo de gestión del saber en la escuela primaria*, para doctorarse en España Universidad de Madrid. La investigación se realizó con una muestra compuesta por 43 docentes, además los trabajadores fueron incluidos en la muestra (dos chefs, un asistente técnico educativo y un cuidador) (López , 2012, p. 73).

Es a partir del uso y la valoración del estilo de gestión del conocimiento en esta escuela de primaria, concluye Juan Carlos que pueden extrapolarse a otros centros de enseñanza: en una institución educativa, es importante una comunicación segura con los líderes, maestros, administradores y padres, estudiantes y con aliados estratégicos, La fluidez de los mensajes son importante para alcanzar una solución a todos los problemas internos que

surgen en la institución. Además, con un modelo de liderazgo” (López , 2012).
Superado toda dificultad e impulsa a superar el liderazgo.

Awang, Ismail, Flett, y Curry (2011). A través de la investigación *Gestión del conocimiento en la educación escolar de Malasia* en Universidad de Stirling, Reino Unido de 12 de julio de 2011 y el garante de la excelencia educativa permanente. El objetivo en este documento es arrojar luz sobre los cambios en el sistema educativo de Malasia, con especial referencia al desarrollo de las Escuelas Inteligentes, y evaluar el progreso con respecto” (Awang et al, 2011, p. 133). A la gestión del conocimiento en la educación escolar.

Estos están, comprendidos en Diseño, metodología, enfoque. “La investigación está diseñada en torno a cuestionarios basados en un marco conceptual de gestión del conocimiento administrado a muestras aleatorias de 50 maestros en 25 escuelas inteligentes y 25 escuelas no inteligentes para poder hacer comparaciones. Recomendaciones” (Awang et al, 2011, p.139). Los hallazgos proporcionan evidencia relacionada con una serie de factores en la gestión del conocimiento, así es su importancia, los métodos Para gestionar el saber, actividades relacionadas con el conocimiento, obstáculo para buena marcha en adquirir el saber y las causa contribuyentes.

A la gestión del conocimiento. La originalidad del documento radica en su contexto de Malasia” (Awang et al, 2011, p. 159) y la falta de investigación sobre la administración del saber en el área de la educación en

general y se llegó a la siguiente conclusión” Que cuatro cualidades tienen un impacto significativo en la gestión del saber: cómo gestionar el conocimiento, en relación de las acciones para adquirirlos son barreras para una gestión del conocer y las circunstancias que colaboran a la gestión del conocimiento "(Awang et al, 2011, p. 195).

2.2. Investigaciones nacionales

Huayllani (2018) En el trabajo de estudio titulado *Gestión institucional y calidad de la educación en la Institución Patron del Apóstol Santiago en la región de Lucanas, 2018*, en la Universidad E G y Valle la finalidad de la indagación era definir la conexión que evidenciamos entre la gestión impartida teniendo en claro lo que queremos aclarar para mejorar. Las variables estudiadas fueron intrainstitucional, pedagógica, administración y elevada condición educativa; Dirección del claustro, docente, familias en acción y sociedad civil empleo en conocimiento esquemas y medios para un correcto aprender) enfoque utilizado cuantitativo. El método de investigación. Actuaciones inductivas hipotéticas. Un modo de estudio descriptivo básico con un plan de relación sesgado. La estadística fueron 50 docentes de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago y la muestra 50 (muestra censal). Se utilizaron los cuestionarios sobre gestión institucional y calidad educativa. En los resultados se observa que el 86% de las variables de gestión de instalaciones en el muestrario de profesores consideraron que era efectivo el logro del nivel, el 14% fueron regulares y el 0% se sintió pobre. Para diversas cualidades de enseñanza, el 90% de las muestras de maestros se observó era bueno, el 10% era normal y el 0% pensó que era malo. Concluyéndola

existencia de correlación significativa entre el establecimiento educativo Patron Apóstol Santiago de la jurisdicción de Lucanas, ($p= 0,000$, $r=0,49$) (Huayllani, 2018)

Esquivel y Huamani, (2015) en el trabajo nombrado *Calidad de la gestión en servicios educativos en las instituciones pedagógicas particulares en un nivel temprano en el distrito de San Sebastián-Cusco 2015*. Esta tesis dirigida a determinar el nivel de relaciones administrativas y de las prestaciones educativas de estas como son particulares en los primeros niveles de San Sebastián Cusco. El estudio es parte de un planteamiento cuantitativo, cuya relación es descriptivo / correlacionado, en un diseño no experimental, una estadística estudiada es un nivel inicial de 45 establecimientos educativos, el cuestionario se utiliza como herramienta que aplica a toda la urbe

En la encuesta muestra los entrevistados en un casi 29% dicen contar eficientes prácticas de gerencia, al igual tienen excelente atención educativa. Los establecimientos en aprendizaje temprano en San Sebastián confirman que si hay significancia en relación de administración y servicio de calidad. Si $p = 0.029 < 0.05$, el porcentaje similitud encontrado en el resultado de Spearman es 34.8%. En otras palabras, una mejor gerencia equivale a eficiencia educativa (Esquivel y Huamani, 2015).

Cueva (2016) En la Universidad Cesar Vallejos trató un problema *cuál es la diferencia entre calidad y servicios educativos entre colegiales de quinto año en escuelas públicas y privadas, Chosica y 2016*. El interés era aclarar las

diferencias si existían entre el trabajo profesional que brinda el colegio a estudiantes de quinto año en escuelas públicas y privadas en Chosica en 2016.

El estudio efectuado con un tratamiento cuantitativo y una hipótesis deductiva con un plan descriptivo comparativo no experimental con 250 estudiantes y 152 muestras estocásticas. Las investigaciones, la evaluación validada por expertos y la credibilidad se determinaron estadísticas Alpha de Cronbach. Empleando métodos como, de análisis comparativo utilizando la prueba Witney Man (Cueva Pizarro, 2016).

Baca (2015). averigua en la Red 07 en un estudio titulado *Gestión de DREC y calidad de servicios en establecimientos educativos*: El objetivo general en la investigación era diagnosticar la correlación entre la gestión y calidad de los servicios en establecimientos educativos RED 07 DREC - 2015. Los tipos de estudio son básicos, los niveles de estudio son descriptivos, los planes de estudio son descriptivos y correlacionados y los enfoques son cuantitativos. El muestro está conformado por pedagogos 277 de la RED 07 DREC-2015. El método utilizado fueron las encuestas, vehículo la obtención de la información de los instrumentos de preguntas para maestros. Se usó juicio con expertos para la validez del equipo, y se usó un alfa de Krombach alto para las dos variables para la confiabilidad del equipo: 0.952 para las variables de control y 0.929 para las variables de calidad

Red 07 Gestión de DREC y calidad de servicios en establecimientos educativos: en un estudio titulado 2015, el objetivo general del estudio era buscar respuesta de conducción y excelencia del servicio pedagógico del establecimientos educativos RED 07 DREC - 2015. Los tipos de estudio son

básicos, los niveles de estudio son descriptivos, los planes de estudio son descriptivos de los profesionales que se desempeñan en dicha institución

Fayol fue citado en Vergara por su servicio y comida. (2011), Afirmando, gestionar conglomerado de teorías, técnicas, fundamentos y métodos y se aplica al campo empresario para lograr un resultado positivo en provecho del colegio en apoyo de la gestión y variables de condición con respecto de calidad del servicio, citamos a Parasuraman, et al (1993), el afirman la excelencia de las prestaciones es la administración pertinente de los medios y talentos institucionales y corporativos para alcanzar la aceptación confort del usuario.

Los productos arribaron que había diferencias importantes en la predisposición y por ende en la disposición de la condición que se oferta en las escuelas, según los pupilos en secundaria de quinto año en instituciones no estatales y estatales, Chosica, 2016 (Caldera, Pulido y Martínez, 2007).

Gómez, (2010) esta indagación cuyo objetivo Reconocer el nexo de la administración y gerencia, la calidad en la asistencia pedagógica se optó por plan descriptivo en reciprocidad. Un total de 148 estudiantes de secundaria y sus padres participaron en la muestra y el número total de maestras entrevistados.

Crear conciencia sobre las variables anteriores. El tratamiento estadístico concluyó que el establecimiento Dora Mayer tiene un vínculo fuerte entre la variante de control en establecimiento escolar, los maestros de la

variable institucional 0.003 y los alumnos y los padres en el nivel alfa 0.05 a 0.002. Estaba. De la región de Bellavista Callao. Como la existencia un paralelismo importante en ambas gerencia del líder y calidad de los servicios educativos, lo que confirma las hipótesis (Gómez, 2010, p. 73).

2.3.1 Bases teóricas

Las instituciones Educativas tienen muchas demandas actualmente, la principal diríamos que es estructurar adoptando un estilo de gestión a nivel Institucional, el cual será único mixto, diferenciado y flexible en la organización educativa, que desarrolle niveles de logros esperados así también las capacidades y compromisos asumidos.

Concepto de gestión

La administración es la gerencia o las acciones y efectos de la administración, ganar o realizar diligencias que contribuyen al logro de una meta establecida. En otro concepto, la gestión se define como un conjunto de actividades de gestión y gestión empresarial (EID13)

Gestión según la academia real viene Del latín gestio - ōnis

1. f. Acciones, efectos y gestión.
2. f. Administración de desempeño y resultado. Descripción en empresa
3. f. Sí, un subcontrato derivado de la gestión de intereses externos sin ser delegado al propietario.

Gestión Educativa

(Carrillo, 2002) La definición de gestión que citamos plasmada en la R.M. 168-2002-ED:

La gerencia Pedagógica de la educación es un cargo cuyo objetivo es crear y mantener estructuras gerenciales, educativas y administrativas, basada en la democracia, de corte horizontal y efectiva que permita el crecimiento de niños, adolescentes, jóvenes y adultos. Como seres humanos El proceso interno es completo, responsable y eficiente Y como ciudadano capaz de construir democracia y progreso nacional, articulando proyectos personales con proyectos sociales o comunes.

Esta descripción se refiere al liberalismo del sistema e incluye la gestión no solo en la gestión sino también en la educación. Por lo tanto, una gestión pertinente significa el desarrollo de ciudadanos libres para construir democracia.

En la documentación de la módulo de formación docente para intermediarios antes de RM 168 (UCAD 2, 2000), el modelo de gestión se define más específicamente, con el objetivo de resolver el problema en un tiempo más corto (Carrillo, 2002).
Medio o Término medio:

[...] Entendemos un conglomerado de estrategias variadas destinadas al resolver inconvenientes en tipos al gestionar en la pedagogía. Disimilitud en los planes, que tienden a hacer pronósticos a más prolongado, nuestro modelo de gestión propuesto en las metas del plan educacional α de mediano y largo plazo. Debido a la incertidumbre, otorgue más peso a las prioridades siempre que ofrezcan más alternativas posibles para el futuro distante, proporcionen mayores márgenes para las accionar y coordinación e indiquen dónde comenzar las actividades en un menor tiempo (Carrillo, 2002, p. 8).

Con la excepción del Manual de la Red de Educación Rural, esta se define en suficiencia (UDECE, 2001), ningún otro documento ha encontrado una definición del término "gestión".

"[...] La idoneidad de estar en el ordenamiento de los medios del ambiente pedagógicos en la metodologías, seleccionadas en el fin de lograr efectos [...]".

La Dirección del organismo escolar, administrativa y educativa proporciona un conjunto de pautas para trabajar con ellos, pero no se pueden definir. Él enfatiza que el objetivo del programa de capacitación gerencial es:

Capacitar a los directores reconocido como líder pedagógico de pedagogía ya instaurada y reconocidas por el ministerio tanto urbanas y marginales a nivel nacional, contribuir a mejorar la gestión de los centros de educación pública en la gestión institucional y administrativa.

Gestión Administrativa

Henry Fayol (2002) Definió operativamente la administración diciendo que

El gobierno era la sucesión de actividades universales: Proyecto, estructuración, gerencia, determinación, regulación y gestión. Maestría como director general de una empresa francesa de carbón.

Él decía que no era lo mismo la administración con la contabilidad. Las finanzas o Argumentó que la administración era una actividad habitual en la totalidad compañías, comercio, gobernación incluyendo sus hogares, debido a los 14 principios administrativos. (Robbins & Decenzo, 2002)

Marco de Buen Desempeño del Directivo.

Reforma representada por las escuelas en direccionar la gestión desarrollada por los administradores. Según la exploración educativa, el liderazgo educativo de la administración es la segunda causa que afecta el éxito de los resultados del aprendizaje enseguida de la enseñanza del maestro, esta actividad posee una

influencia real e indiscutible en el aprendizaje del alumno (MBDD, 2013). Esta acción de los gerentes no es directa, porque un maestro quien la desempeña.

Actividades reales, son, las áreas del entorno de la gestión administrativa son esenciales para mejorar el aprendizaje, como práctica desempeño pedagógico, las condiciones laborales y las actividades del colegio. Entonces podemos decir que el desempeño del gerente Administrativo es de Mejorar las condiciones de los colegios es poderoso (MBDD, 2013). Originándose desde la el órgano superior en Perú, esto se dirige en una política con prioridad a la consolidación de instituciones educativas dentro dirección descentralizado, participativo, honesto orientado a logros; en este sector, necesariamente para alcanzar la gestión ideal un sistema como parte de un todo que garantizan metas nacionales (MBDD, 2013). Es instrumento principal de la dedicación de la carrera como Directivo es el Gerente Administrativo, que logro construir una cuenta ambas de actualidad el progreso en nuestro país en términos de enfoque resultados con soporte de rendimiento y la mejora continua.

Respaldar un panorama integrado de la importancia del líder gerente MBDD, (2013) Refiere que es esencial tener una definición clara del papel que desempeña y sus compromiso, características orientadas a desempeños que afecta más en la calidad de la pedagogía y de aprendizaje; además de centrar la base para las evaluaciones apoyo al desempeño del maestro desean respaldar un aprendizaje de nivel elevado en los niños.

No hay duda de la descripción fue concebida del ambiente de cambios. Cual exige Crear condiciones para cambios en el sistema Educativo; y el principal cambio de debe darse en el que conduce la institución educativa quien debe, Prepárese para la diversidad de cambios; las alterables son parte de la táctica deponer en práctica propuestas de mejora.

El buen escenario de la función del gerente director, el producto y verificar la evidencia. Proporcionado por procesos y estudios internacionales de investigación y reflexión. Y la construcción colectiva de actores educativos: quienes Participó en una serie de consultas sobre la adecuada gestión educativa. Determinado en la administración de los colegios de EBR Territorio (MBDD, 2013). Su contribución

enriqueció esta propuesta dándole como un aporte legal contribuya con la Gestión Escolar.

Representación del director:

Profesa liderazgo y la función de gestión del colegio que administra. Un rol que significa responsabilizarse de ideas centradas en el éxito del estudiante en el aprendizaje. Este elemento proporciona una tribuna que proporciona información para el medio con la que otros interactúan, acceden y evalúan el desempeño, y poner en práctica el plan de capacitación de guías y habilidades.

La actividad muestra a los administradores, gerentes, directores de escuela ahora asumen un conjunto de tareas mucho más grande que hace diez años.

Dado que muchas de las responsabilidades de liderazgo de estas nuevas escuelas no se incluyen explícitamente en las descripciones de trabajo, los directores a menudo expresan grados de agotamiento, exceso de labor

De otro Angulo, las pericias de los directores se centran en las tareas tradicionales de los directores solo administrativos, en lugar de centrarse explícitamente en mejorar la pedagogía y el aprendizaje.

La definición clara de responsabilidades y la articulación de posibilidades son esenciales para que los gerentes logren un desempeño efectivo. Esta orientación, el instrumento que mide el grado de idoneidad en todo director es guía de toda elaboración de un estilo de gestión escolar de calidad de desempeño que puede formular los indicadores de desempeño y evaluación necesarios para la capacitación.

Evaluar el acceso a los lidere pedagógicos o gerentes. Identificación de maestros que cumplen con el perfil requerido o apropiados en ocupar la designación de directorio o subdirector.

Las preferencias educativas vigentes requieren un perfil apropiado para cumplir las funciones administrativas. Esto implementa una meritocracia constante donde permite un ingreso a puestos por tiempos establecidos. Una vez transcurrido

el período establecido, los directores activos tienen la opción de ser corroborar en otro fase semejante atreves del desempeño. Este paso permite alcanzar la política de trabajo implementada siempre que los resultados se traduzcan en aprendizaje de los estudiantes.

La etapa de clasificación de maestros para evaluación y posterior designación del cargo de director aplicado a los gerentes se basa en las reglas de la norma docente, los estándares recuperación establecidos como parte de los criterios tomados por el director. Esta etapa elegir comenzará en 2013 y el ejercicio de las funciones de director y subdirector designado comenzará en 2014.

El mecanismo de valoración para lograr el puesto orgánico de los directores y subdirectores compuesto por etapas. Iniciando es el ranking nacional. La etapa dos es para los maestros que han obtenido el puntaje requerido localmente. Las dos etapas se llevan a cabo por medios digitales en un centro asignado para esta selección por mérito. La segunda fase de la selección docente consiste en resolver casos prácticos de gestión escolar.

Cada ciclo de la competencia incluye procedimiento en acciones esto involucran capacidades a través de casos de gestión educativa descentralizada entre MINEDU y los gobiernos locales (Minedu, GDA, 2013). La asignación de capacidades y responsabilidades anterior se aplicará sin perjuicio de los ajustes necesarios para lograr de manera óptima los objetivos de la competencia.

Estructura del marco de buen desempeño del directivo

Marco del Buen Desempeño Directivo constituido por dominios, Competencias desempeños

Dominio

MBDD, (2013) afirma que es un conjunto de capacidades para integrar áreas específicas de comportamiento de gestión. Que comparten puntos en común porque cada uno afecta el desarrollo del otro o sea íntimamente relacionados. “El área definida en el excelente instrumento que es la estructura del rol gerente líder vistas necesarias capacidades comprendiendo áreas específicas de acción de gestión y proporcionan el desempeño esencial para el logro integrados por los actores del proceso educativo. (MBDD, 2013, p. 32). Esta transición de nuevo cambios. Esta conexión el nuevo perfil y práctica pedagógica conformado por mecanismos que trabajan en simultaneidad en las múltiples actividades siendo necesaria en esta interdependencia en el procedimiento de administrar la escuela ensamblándose como una sola pieza (MBDD, 2013, p. 32). Dominar el tema administrativo en su doble vertiente refiriéndonos a campo pedagógico también con el poder del gerente así construir e implementar esta tan ansiada reforma escolar, gestionar los requisitos en mejorar el proceso es que se tramite calidad en educación y empleando una planeación estratégica, y promover la convivencia y la participación democrática e intercultural inclusiva a nivel gerencial.

(MBDD, 2013, p. 32). Integradas los hogares de la localidad; valorando administrativamente los logros y progresos institucionales

Dominio "Guía La Acción educativa para mejorar el aprendizaje incluye seis habilidades centradas en facilitar el desarrollo del profesionalismo pedagógico y la implementación de acompañamientos sistemáticos en el procedimiento de enseñanza llevado a cabo por los maestros". (MBDD, 2013, p. 32).

COMPETENCIA

Significa el compromiso, la voluntad de realizar una tarea o la voluntad de lograr la calidad, el razonamiento, la gestión de una base conceptual particular y la responsabilidad de adquirir seis capacidades para comprender la realidad con respecto a los valores en la toma de opciones que nos brinda del contexto.

DESEMPEÑO

Acciones y actividades observables realizadas por el gerente líder y probando el área de competencia. Es una acción o actividad observable que realiza el administrador de un colegio e indica un área de competencia. Este concepto expresa tres requisitos: (1) Acciones observables (2) Capacidad de respuesta, (3) Alcanzar resultados específicos (Terce, 2015) se Evidencia (observación, citas) de que el cumplimiento del desempeño se puede recopilar como fuentes de cantidad y cualidades (encuestas colección, preguntas, etc.). Dada la naturaleza del entorno de capacidades las cuales la del rendimiento puede evaluarse mediante observaciones de campo.

Instrumento de desempeño para directores

MBDD, (2013) según este instrumento de desempeño para directores: donde se encuentra el molde de actuación, competencias, desempeños y descriptores que todo director en la gestión Administrativa debe poseer como requisito para aspirar a este cargo como lo encontramos expresados en su anexo 1 (MBDD, 2013, p. 48)

a. Gestión de las Condiciones para la Mejora de los Aprendizajes

<p>Dominio 1: Área 1: administración de los requisitos elevando una pedagogía óptima democrático y el condicionamiento en elevar el aprendizaje mediante facilitación, cubriendo las habilidades ejercidas por los directores contribuyendo a las reformas escolares. Coexistencia intercultural y participación familiar y comunitaria. Una evaluación Programada los entes del colegio</p>	<p>Competencia 1</p> <p>Implementar una programación participativa de las instalaciones basadas en el conocimiento del proceso educativo, el entorno pedagógico, el perfil del escolar en su medio. Dirígelos alcanzar los objetivos en educación</p>	<p>1. Implementar la planificación participativa de las instalaciones en función como nexo educativo, un ambiente pedagógico el conocimiento ambiental. Apunta a ello, logra el objetivo de aprendizaje.</p>
		<p>2. Diseño participativo de medidas de gestionar desde las cualidades y requerimiento del colegio el hogar y la comunidad. Establecer objetivos reales.</p>
	<p>2. el avivar y permitir el involucramiento de los que trabajan en educación los representantes civiles de la sociedad ambiente en la búsqueda de cooperación mutua. Reconocimiento de una diversidad.</p>	<p>3. Facilitar espacio organizativo como las situaciones de compactar a los grupos escolares como parte de la solución planificada para lograr los objetivos del aprendizaje.</p>
		<p>4. Crear ambientes consensuados por normas comunes basados en la colaboración y el dialogo sostenible.</p>
		<p>5. Gestionar mecanismos de solución de paz y orden a través del diálogo, el consenso y las negociaciones.</p>
		<p>6. Gestionar metodologías de resolución a través del diálogo, el consenso y las negociaciones.</p>
	<p>Competencia 3</p> <p>Priorizamos los mecanismos de enseñanza que garantizan la calidad para niños que gestionan y administran los recursos en general de manera justa y eficiente. No solo para</p>	<p>7. Administre el uso adecuado y pretinen de los ambientes, el equipo y los materiales condicionados para lograr objetivos de educación y aprendizaje de calidad para los estudiantes.</p>
		<p>8. Gestionar el uso óptimo del tiempo en los establecimientos educativos propicios para el aprendizaje y</p>

	prevenir riesgos.	garantizar el logro de objetivos, mejora de la calidad horaria en favor de los alumnos.
		9. En un enfoque orientado a resultados, gestione económicamente en los objetivos de aprendizaje establecidos primordiales
		10. Gestionar, Desarrollar acciones preventivas gestionar actividades de riesgo para garantizar los cuidados de los actores de la comuna.
		11. Dirigir los equipos : gestión y / o apoyo en la institución para guiar el desempeño planteados
	Competencia 4 Dirige el proceso de gestión institucional y evaluación de la responsabilidad en la capacitación permanente y el éxito en los conocimientos.	12. Administre el informe generada por colegio úsela una contribución a las decisiones institucionales para mejorar la enseñanza.
		13. Implementar modelos nuevos en una transparente gestión de las cuentas de las escuelas ante todo el personal
		14. Realizar autoevaluaciones participativas y mejorar el aprendizaje.

MBDD, (2013) También se encuentra promovidas por el líder.

b. Situación, fases pedagógicos y mejora de la condición los aprendizajes

DOMINIO	COMPETENCIAS	DESEMPEÑO
---------	--------------	-----------

<p>Dominio 2: Liderar el proceso educativo para mejorar el aprendizaje. Incluye la capacidad de los gerentes para enfocarse en el desarrollo del profesionalismo educativo y el proceso de apoyo sistemático a los maestros para mejorar el aprendizaje..</p>	<p>Competencia 5</p> <p>Promover y guiar al colegio con sus docentes basadas en cooperación reciproca</p>	<p>15. Administre la educación constante para que el maestros mejoren el rendimiento según el plan del aprendizaje.</p>
	<p>Formación permanente</p> <p>Apunta</p> <p>Es educativo y garantiza resultados el conocimiento.</p>	<p>16. Crea el clima ideal para la colaboración entre docentes y refleja prácticas mejorando los entornos educativos.</p>
		<p>17. Fomenta la participación en términos de innovación e investigación educativa y promueve su organización.</p>
	<p>Competencia 6</p> <p>Gerencia las líneas en los que se da los procesos con los estudiante acompañando encaminándolos</p>	<p>18. Con base en las pautas del plan de estudios, guíe y facilite cooperación de la delegación educativa del proceso del plan de estudios, en clara coordinación con las propuestas locales del plan de estudios.</p>
		<p>19. Promover prácticas educativas basadas la investigación. y cosas relacionadas.</p>
		<p>20. Monitorear, guiar en las nuevas metodologías como el camino para la elección de estrategias con un uso pertinente del tiempo siendo eficiente el empleo de talentos, materiales en alcanzar los planteamientos educacionales planteados anteponiendo las consideraciones especificas del entorno.</p>

		<p>21. Supervisa, guía en el procedimiento de recabar información mediante evaluaciones del aprendizaje basado en criterios claros y consistentes para garantizar la comunicación oportuna del aprendizaje y objetivos en busca de la calidad.</p>
--	--	--

Objetivos Gestión Administrativa

Saavedra, (2011). Define La administración está buscando acertar y encontrar la mejor estrategia para lograr las metas y obtener los resultados requeridos. Su objetivo primordial graficar todo la organización y lo que quiere obtener. Es por eso que trabaja con funcionalidades de administración que pueden considerarse como un conjunto lógico de acciones y actividades (Saavedra, 2011, p. 89).

Afirma Robert que El propósito tramitador de la gestión empresarial es: apoyar una planeación y un seguimiento administrativo o comerciales; gestionando los sistemas comunicativos en contabilidad (detectar y predecir las necesidades financieras de la empresa; (Robert, 2008, p. 73). Seleccione una combinación de otras fuentes de financiación para responder a ellas de la manera más efectiva: analizar Las decisiones de la empresa en términos de inversión, política comercial, precios de productos y presupuesto desde una perspectiva de gestión (Robert, 2008).

Calidad de Servicio

La primera aproximación define la condición de la prestación, luego la cualidad.

Fonseca, (2007). Afirma que Servicio: es la vía de las diferentes actividades o una puede ser directo o indirecto como la atención que brindan las personas por que esta atención o actividad no produce un producto materializado o físico como consecuencia al esmero del que sirve. En otras palabras, esta actividad no la consideran necesaria e importante cuando seda el proceso de proveer y adquirir un el consumidor. Este servicio se considera una ventaja como un accesorio cuantitativo o cualitativo que acompaña a la normativa (Fonseca, 2007). Con quien comparto la opinión.

Sosa, (2011) dece que La calidad significa obtener la satisfacción general del cliente siempre desde el principio, ya que un conjunto único de características cumple con las condiciones (Sosa, 2011, p. 23).

Lindasay y Evans, (2005) Importancia de la calidad: la clase es significativo. Estas grandes instituciones empresariales brindan su servicio en la más alto servicio para ayudarles a obtener una ventaja competitiva a menudo tienen una mayor participación en el negocio e ingresan al mercado antes que otras instituciones o compañías (Lindasay y Evans, 2005, p. 39).

Definición de la Calidad de Servicio

Servicio es un término del latín "servitium" y fija la acción y los efectos de un oficio. Ver también Intereses humanos que satisfacen necesidades

sociales coherentes en la producción de productos materiales. En economía, un conjunto de actividades llevadas a cabo por una estructura por parte de los usuarios de satisfacción. De esta forma, los servicios se pueden definir como activos intangibles (<https://definicion.de/servicio/>, 2012)

El concepto también ofrece "una oferta de celebración religiosa, un grupo de trabajadores domésticos que trabajan en casa, dinero pagado anualmente por el obtenido y la capacidad de nombrar intereses humanos para que puedan satisfacer las carencias ciudadanas. Y esto no tiene nada que ver con el desarrollo de bienes tangibles.

En base a este significado, la siguiente oración se estableció como un ejemplo perfecto. O El rey llegó a su castillo, que fue atendido por un servicio formado por más de 15 personas.

En la escala económica y en el área de la comercialización, el servicio se entiende como "un conjunto de tareas que la empresa ha desarrollado para cumplir con los requisitos del cliente". De esta forma, la prestación puede presentarse como un producto insignificante. Tal es así que, los proveedores de servicios generalmente no lo usan. (<https://definicion.de/servicio/>, 2012). Cabe señalar que hay muy pocas materias primas y pocas limitaciones físicas, y que el valor más importante es la experiencia. Debes enfatizar esto.

Posee características Lo que es exclusivo de un servicio que lo diferencia de un producto es que "no puede ver, sentir, oler o escuchar el servicio antes de obtenerlo" y "heterogeneidad". No se puede mantener la frescura ", la producción y el consumo inseparables se producen parcial o

completamente en paralelo", "falta de propiedad", acceso o alquiler, pero no se convierten en propietarios”.

En este sentido, es necesario establecer que existen muchos tipos de servicios dentro del sector económico. Pero los más importantes son los "servicios públicos" y los "servicios privados".

El primer tipo se caracteriza por abarcar la acción del ejercicio profesional que trabajan para administraciones municipales, regionales o nacionales. El objetivo es satisfacer las necesidades básicas Una serie de acciones " (<https://definicion.de/servicio/>, 2012) y las fundamentales del ser humano como son la educación, la salud o el transporte.

Capelleras afirma el nivel de la prestación percibida por los clientes se entiende como una decisión general del comprador que resulta de una comparación de las perspectivas de los servicios que reciben con la percepción del desempeño de la eficiencia que brinda los trabajadores (Capelleras & Segura, 2001).

En este contexto, el concepto de calidad se "percibe como un proceso en el que los actores educativos trabajan cooperativamente brindando un servicio de calidad se reflejan no solo en la calidad del servicio, sino también en imágenes concretas que se revelan por el juicio del consumidor" converjo sobre este concepto de calidad (Capelleras & Segura, 2001, p. 73) por lo que obtiene al concluir, sino que también planea las fases del otorgamiento del servicio desde que lo entrega.

De acuerdo con esta idea, Santomá definió la calidad del trabajo en una apreciación subjetiva. Este es la evaluación de parte del usuario de oferta de servicio y la impresión de pre-consumo, de acuerdo con la opinión del cliente. (Santomá Vicens, 2008, p. 115).



2.3.2 Bases filosóficas

La Filosofía de Gestión

La clave es el compromiso si queremos hacer una diferencia.

¿Qué dirección debe seguir la administración de la empresa como pauta, estrategia, empresa u objetivo estratégico?

¿Cuáles son las pautas que orientan los acuerdos que caracteriza a los miembros, la política general de la organización?

La Importancia de la Filosofía Organizacional Desde los años 80 hasta el presente, ha sido un problema fundamental para el progreso y la eficiencia de una organización. La información básica proviene del trabajo de Elton Mayo a fines de la década de 1930, donde aquellos que cambiaron los elementos de inspiración intentaron demostrar el impacto que esto tuvo en la productividad de los trabajadores, y las ideas sugeridas por Max Weber y Frederick Taylor sobre productividad. Y la eficiencia del proceso de producción ha provocado cambios sustanciales en la productividad del empleado, pero estos cambios no han cambiado la productividad del trabajador. El mismo resultado concluyó que la atención de los trabajadores favoreció el aumento.

Para que una filosofía de gestión sea más que una declaración organizativa o un documento muerto, se requiere la identificación del líder y un alto compromiso con la organización.

Existen muchas filosofías empresariales diferentes que emplean una filosofía empresarial en una empresa, pero el reclutamiento óptimo por parte de una empresa depende de muchos factores y debe hacerse sobre la base de un diagnóstico preliminar exhaustivo de cada necesidad y negocio potencial.

Hay muchas formas de administrar los procesos que tienen lugar en un negocio y diseñar la arquitectura que los implementa. Todos estos métodos se basan en varias "filosofías de gestión" motivadas por las innovaciones en tecnología y el impacto en la sucesión del logro del producto y por las nuevas condiciones del mercado mundial dictadas por las tecnologías de la información.

¿Quiénes somos y hacia dónde vamos? ¿Cómo caminas el camino hacia una situación objetiva? Es tan fácil decir quiénes somos en primer lugar que crea la confusión de que "queremos ser", por lo tanto, quiénes somos realmente. Es muy importante revelar completamente las diferencias entre lo que se busca y la frustración, peor aún. . A partir de ahí, tenemos que tratar de adivinar quiénes somos realmente para identificar la dirección correcta para lo que queremos ser. ¿A dónde va usted? En este nivel, debe establecer metas para alcanzar sus metas.

Una vez que sabemos a dónde vamos, cuáles son los pros y los contras de quiénes somos. A cual llamamos pertinencia y coacción que muestran que rápidamente todo está cambiando de lo que somos ahora a lo que queremos ser? ¿Cómo progresas hacia una situación objetiva? Los supuestos que conforman todo el sistema filosófico han sido revisados, claramente definidos, aceptados y compartidos a nivel de la alta gerencia, y es hora de intensificar la acción. • La filosofía corporativa debe establecerse y articularse en todos los niveles de la organización.

- Cree una discusión central sobre el proceso de filosofía empresarial y siempre debe estar presente en todas las intervenciones, eventos, visitas y más.

La filosofía empresarial de la organización se basa en la misión, visión, valores, estándares, creencias, cultura organizacional y estrategias políticas.

Misión

- Una declaración que une los objetivos estratégicos clave y los valores esenciales que todos en una organización deben conocer, comprender y compartir.

Formulación de la misión.

- ¿Cuál es la naturaleza de la organización?
- ¿Cuál es nuestro objetivo?

- ¿Cuál es nuestro objetivo?
- ¿Cuál es su compromiso con la comunidad y el país?
- ¿Quién espera qué tipo de beneficio?
- ¿Qué valores implementas para apoyar tu cultura organizacional?
- ¿Qué nivel de calidad se requiere para los productos y servicios?
- ¿Qué cultura organizacional quieres crear?

La visión

- Es la sobrestimación del porvenir de la compañía
- Esto es ver los conceptos claramente sobre la construcción del mañana
- Las capacidades de gestión y ejecución siempre pueden centrarse en lograrlas.
- Todas las estrategias que guían la visión del mañana que centrarse en las acciones básicas: Actualización restructuración total y la obtención de la calidad **La visión**
- Debes preguntarte a ti mismo para definir 3 años después, 5 años después, ¿dónde quiere su negocio?

Prescripción de visión

- ¿Qué queréis?
- ¿Con quién debo contactar?

- ¿Qué soy yo?
- ¿A dónde quieres ir?
- ¿Cómo quieres ir?
- ¿Cuándo lo haces?

Valores, principios, estándares y creencias:

Todos estos elementos son cimientos y ejemplos en el esquema de gestionar organizadamente y constituyen procedimientos y acciones de gestión que refuerzan estos principios básicos. El desarrollo cultural de la organización se basa en todo esto.

Valor:

La calidad a la que están sujetas los trabajadores en un colegio. Los valores son base en la cultura organizacional y se observan de la siguiente manera:

Las normas que se aplican a los asuntos administrativos son todas las aprobaciones escritas que rigen la organización y deben ser aplicadas por todos sus miembros.

La creencia es generalmente un modelo basado en creencias creado por Lamente, que generalmente idealiza la interpretación del contenido cognitivo o los hechos (resúmenes o detalles) cuya evidencia absoluta es desconocida. Verifique lo suficiente, pero aún puede ser cierto

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gestión

El término "acción" también está vinculado, pero ahora tiene un propósito: lograr el logro de un objetivo previamente establecido". A nivel organizacional, la gestión referida a cargos esenciales en gestión: planificar, orden, conducción, gestionar (Alguero, 2006).

2.3.2. Gestión Administrativa

La administración se denomina a las acciones que se ordenan de manera secuenciada donde los acuerdos colectivo, en alcanzar las metas la participación a través de actuaciones específicas. Tareas críticas como planificación, organización, dirección, gestión. (Anzola, 2002) .

2.3.3. Calidad

La calidad puntualiza: una característica atribuida a una entidad individual o colectiva de los elementos esquematizados cumplen con más altos estándares de aptitud que uno puede esperar con eficiencia y eficacia. (Diccionario de la lengua española, 2018).

2.3.4. Calidad de servicio

Es la regla de medición La condición de la prestación una regla dimensional donde las cosas y la experiencia satisfacen necesidades, resuelven problemas y agregan valor a la prestación, (Albrecht, 2005).

2.3.5. Calidad de servicio educativo

Una condición en las cualidades en un claustro educador esta medido por el desarrollo o logros de los escolares con diversas cualidades o indicadores de calidad resultados que son la condición socio pedagógicas como socio afectivo y económico del entorno cultural. Un estructurado sistema escolar aquel que exponencialmente se desarrolla en la escuela al lograr estos resultados. (Mortimore, 2000).

2.3.8. Dirección

Establezca pautas para los empleados para garantizar que se realicen las tareas. Chiavenato (2007). Esto requiere coordinar esfuerzos para un propósito común, nombrar personas, comunicarse, enseñar y motivar.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

HG. Existe vínculo de correlación entre el nivel de trámite y desempeño del trabajador y el nivel calidad del servicio educativo de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1 El desconocimiento del director en Gestión administrativa se relaciona con el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018.

H2 Existe vinculo de correlación entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018.

2.5. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES
ADMINISTRATIVA Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes (Minedu, FGECA, 2014)	PLANIFICACIÓN Implementar planes institucionales participativos para lograr objetivos de aprendizaje, basados en el conocimiento del proceso educativo, un ambiente educativo, las individualidades y cualidades del contexto (MBDD, 2013).
	ORGANIZACIÓN Participación democrática de diversas partes interesadas en instituciones educativas y comunidades en apoyo del aprendizaje, y promoción y mantenimiento de un entorno respetuoso y cálido aliento, cooperación recíproca y la conciencia de diversidad (MBDD, 2013).
	DIRECCIÓN Priorizamos situaciones operativas que garantizan un aprendizaje un servicio adecuados con idóneas condiciones para ejercer la pedagogía y que programan los diversos medios y financiamiento de manera justa y eficiente. No solo para prevenir riesgos, (MBDD, 2013).
	CONTROL Dirige el proceso de gerencia y supervisión la responsabilidad del contexto de la mejora continua y los resultados del aprendizaje (MBDD, 2013).
	MEJORA CONTINUA Incentivar y conducir asertivamente a la comunidad de aprendizaje con maestros de escuela. Se basa en la cooperación institucional de los autores educativos, la autoevaluación docente y la mejora continua. El objetivo era mejorar las prácticas de enseñanza y garantizar resultados de aprendizaje (MBDD, 2013).
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO: Guía el transcurso educativos de calidad de lo que se enseña (MBDD, 2013)	SERVICIO DE CALIDAD Gestiona la excelencia del proceso pedagógico dentro de la infraestructura a través del apoyo sistemático y las consideraciones de colaboración para lograr los objetivos de enseñanza y conocimientos.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Planificación	• Misión.	5	Deficiente Aceptable Eficiente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Visión.			
	• Objetivos.			
	• Estrategias.			
	• Políticas.			
	• Presupuesto.			
Organización	• Estructura Orgánica	5	Deficiente Aceptable Eficiente	5 -9 10 -14 15 -20
	• División de trabajo			
	• Reglamento Interno de Trabajo			
	• Manual de procesos			
	• Análisis de puesto			
Dirección	• Liderazgo	5	Deficiente Aceptable Eficiente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Toma de decisiones			
	• Trabajo en equipo			
	• Motivación.			
	• Comunicación			
Control	• Control Preliminar	5	Deficiente Aceptable Eficiente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Control de Asistencia			
	• Supervisión del cumplimiento de Funciones			
	• Control Retroalimentación			
Gestión administrativa		21	Deficiente Aceptable Eficiente	20 -39 40 -59 60 -80

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes	• Presentación del personal	6	Bajo Medio Alto	6 -11 12 -17 18 -24
	• Limpieza y Mantenimiento			
	• Equipos modernos			
	• Equipos cómodos y atractivos			
Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los	• Transmisión de confianza	8	Bajo Medio Alto	8 -15 16 -23 24 -32

aprendizajes

- Seguridad en el uso de los vehículos
- Conocimiento suficiente del servicio y respuesta a los clientes

Calidad del servicio educativo	14	Bajo	14 -27
		Medio	28 -41
		Alto	42 -56



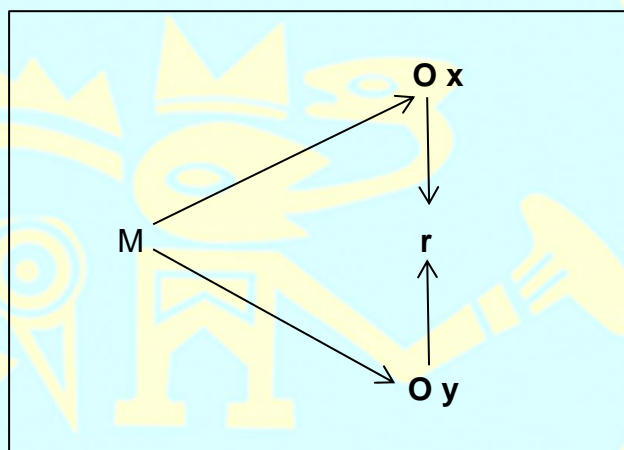
CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

Según Hernandez (2004) "Un plan de estudio transversal o diagonal recoge informe en un abrir y cerrar de ojos, y descubrir las variantes comparando la repercusión y la correlación de los momentos específicos" (Hernandez E.t, 2004) .

Por lo cual la presente estudio explora las variantes que pertenece a un plan transversal (no experimental). Esto se demuestra y describe en un instante, ya que se presenta maniobra intencional)



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable Gestión administrativa.

Oy = Observación a la variable Calidad del servicio educativo.

r = Relación entre variables.

a) Tipo de investigación

Citando La clasificación presentada por Sánchez y Reyes (2002) tiene como objetivo intentar abordar problemas teóricos, investigar y explicar principios y reglas generales que permitan la organización de la teoría científica, dependiendo de la naturaleza del problema. Porque es una investigación de antecedentes, una explicación, un pronóstico.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Nos ilustra Carrasco (2008) Quien precisa la poblacion: agrupacion de componentes pertenecientes al rango espacial que realiza el trabajo de investigación.

Nuestro estudio y materia de investigación está dirigido a una población de 1 director 8 maestros y 400 padres de familia 200 estudiantes de 3-5 años de edad matriculados en el año 2018.

Tabla 3.

Población de estudio

Área	Numero
Director	1
Docentes	8
Padres de familia	400
Estudiantes	200
Total	609

3.2.2. Muestra

La muestra 1 director 8 docentes 3 auxiliares 1 personal de servicio 150 padres de familia

Tabla 4.

Muestra de estudio

Área	Numero
Director	1
Docentes	8
Padres de familia	150
Personal de servicio	1
Auxiliares	3
Total	163

3.3. Técnicas e de recolección de datos

La indagación, esta herramienta permitirá recoger testimonio y datos importantes que la población brindara como sus opiniones, actitudes, conductas, Etcétera, de un grupo de personas o una muestra como ya lo señalamos, este grupo es parte de un conjunto mucho mayor al que se le conoce con el nombre de población o universo, los datos obtenidos por medio de preguntas o indicaciones para que el cuestionario proceda como se le sugiere (Alba, Machado, & Tenorio, 2010, p. 27)

Para la investigación de campo la estrategia de sondeo, siendo la más representativa del método cuantitativo cuyos instrumentos contienen preguntas cerradas, lo que permitió estudiar las variantes de indagación Gestión Administrativa y calidad del servicio educativo

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

a. Descriptiva

El SPSS un paquete de software estadístico del software español de ciencias sociales versión 22.0, se utilizó para este propósito para conocer las evidencias finales de la encuesta

b. Inferencial

. Se Examinara:

- La suposición Central y específica
- Estudio de los gráficos de doble entrada

Spearman es la medida aproximarnos a la correlación de como se vinculan ambas variantes aleatorias consecutivas.

Tabla 5.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael (2009). Metodología de la investigación Educativa, Madrid. Muralla SA p,212

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tablero 6.

La gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	44	27,0	27,0	27,0
Eficiente	59	36,2	36,2	63,2
Regular	60	36,8	36,8	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta al directivo, maestros y padres de familia de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

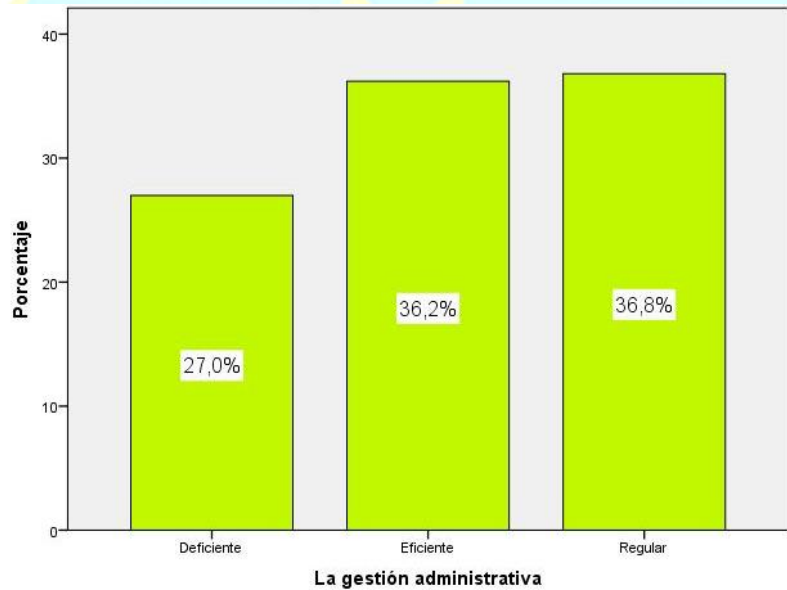


Figura 1. La gestión administrativa

De la fig. 1, un 36,8% de directivo, docentes y padres de familia del. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018 sostienen que en la variable gestión administrativa se alcanzó un nivel regular, un 36,2% que se consiguió un nivel eficiente y un 27,0% se obtuvo un nivel deficiente.

Tablero 7.
Calidad del servicio educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Alto	50	30,7	30,7	30,7
Bajo	44	27,0	27,0	57,7
Medio	69	42,3	42,3	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta al directivo, maestros y padres de familia de la I.I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

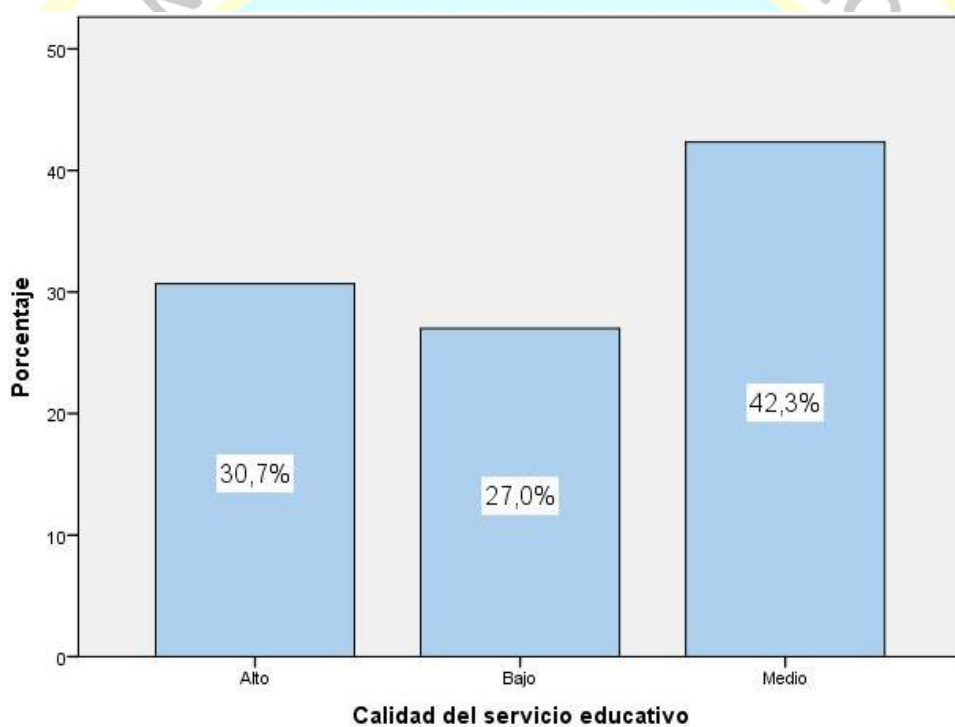


Figura 2. Calidad del servicio educativo

fig. 2, un 42,3% de directivo, maestras y familias del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018 afirmando en la variable calidad del servicio educativo se logró una escala de, un 30,7% consiguió un nivel alto y un 27,0% se obtuvo un nivel bajo.

Tabla 8.

Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Alto	72	44,2	44,2	44,2
Bajo	51	31,3	31,3	75,5
Medio	40	24,5	24,5	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta al directivo, maestros y padres de familia de la I.I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

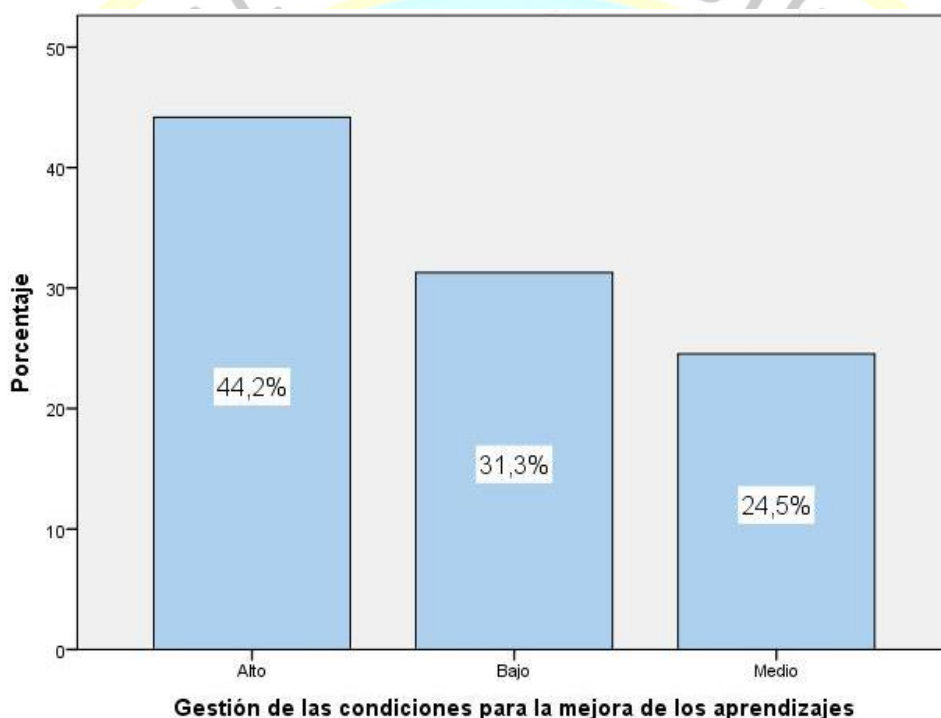


Figura 3. Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes

De la fig. 3, un 44,2% de directivo, docentes y padres del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018 sostienen que en la dimensión gestión de la condiciones para la mejora de los aprendizajes se alcanzó un nivel alto, un 31,3% que se consiguió un nivel bajo y un 24,5% se obtuvo un nivel medio.

Tabla 9.

Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Alto	50	30,7	30,7	30,7
Bajo	41	25,2	25,2	55,8
Medio	72	44,2	44,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta al directivo, maestros y padres de familia de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

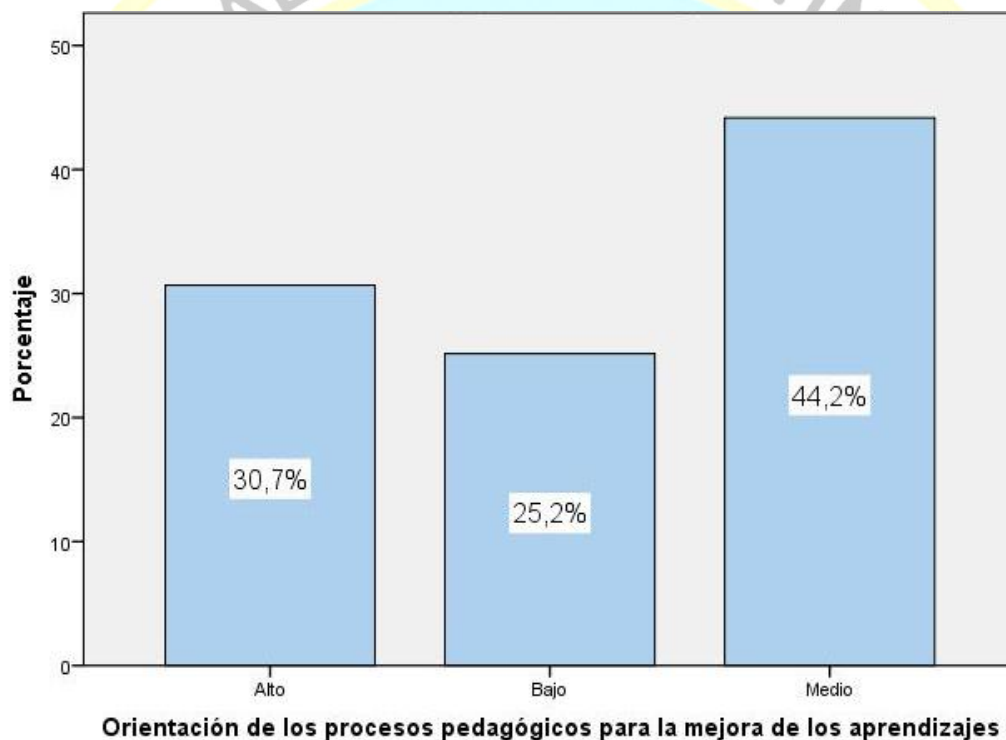


Figura 4. Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes

fig. 4, un 44,2% de directivo, docentes y padres del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018 sostienen que en la dimensión orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes se alcanzó un nivel medio, un 30,7% que se consiguió un nivel alto y un 25,2% se obtuvo un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre el nivel de Gestión administrativa y el nivel calidad del servicio educativo del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

H₀: No existe relación entre el nivel de Gestión administrativa y el nivel calidad del servicio educativo del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018

Tabla 10.
La gestión administrativa y la calidad del servicio

		Correlaciones	
		La gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	La gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 163
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,874** 1,000 .
			,874** ,000 163

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

Tablero 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,874$, con un $\text{Sig}<0,05$ lo cual acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se demuestra que existe relación entre el nivel de Gestión administrativa y el nivel calidad del servicio educativo del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud muy buena.

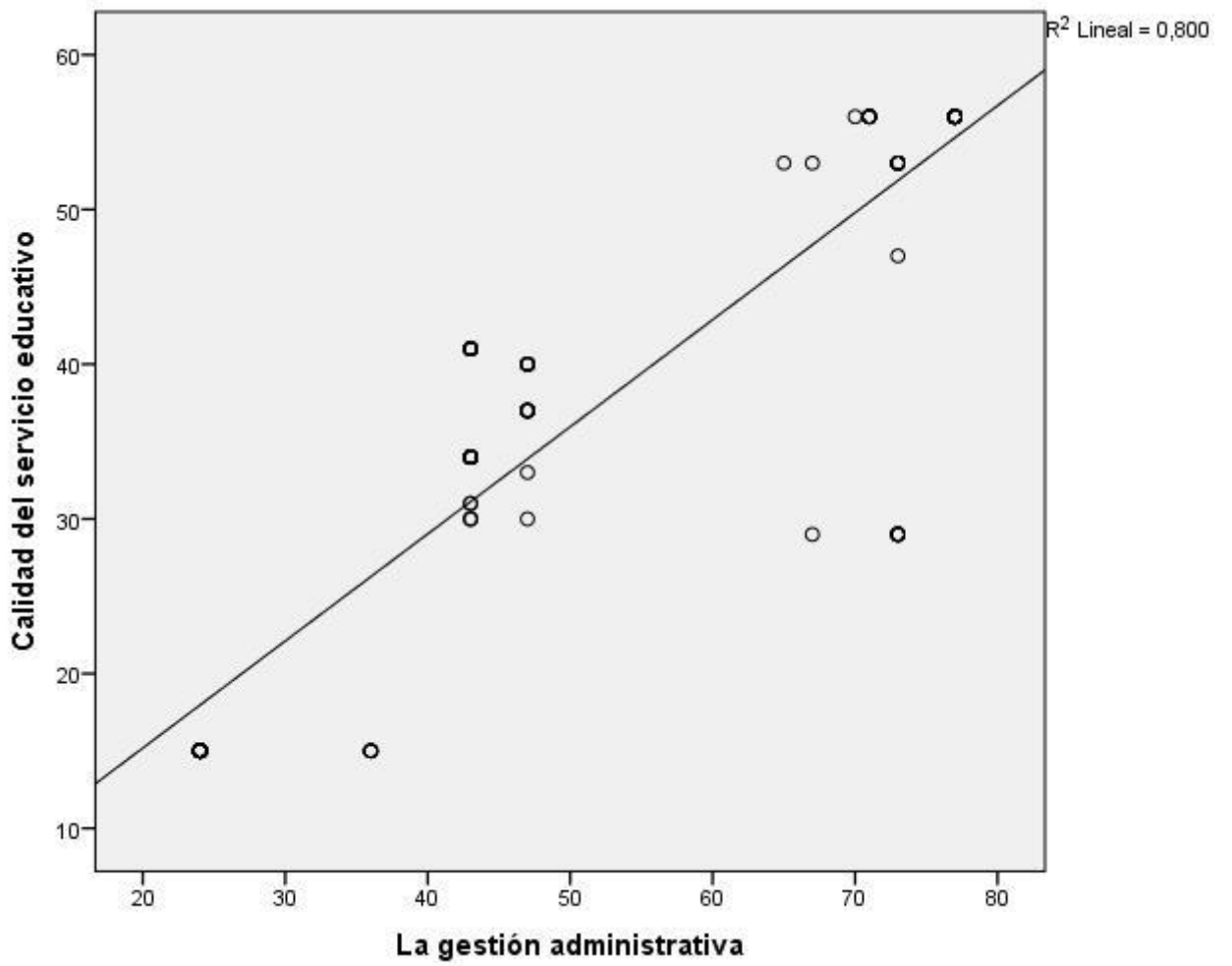
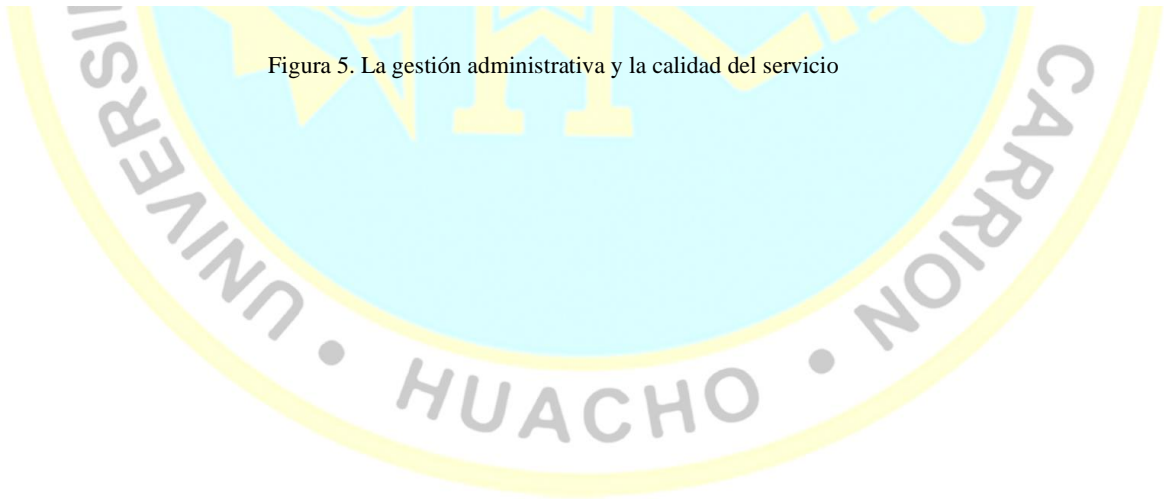


Figura 5. La gestión administrativa y la calidad del servicio



Hipótesis específica 1

H_a: El desconocimiento del director en Gestión administrativa se relaciona con el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018.

H₀: El desconocimiento del director en Gestión administrativa no se relaciona con el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018.

Tabla 11.

La gestión administrativa y la gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes

Correlaciones						
La gestión administrativa Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes						
Rho de Spearman	La gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,883**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
			N	163	163	
	Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes			Coeficiente de correlación	,883**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	163	163

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

La tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,883$, con un $Sig < 0,05$ lo cual acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se demuestra que existe relación entre el desconocimiento del director en Gestión administrativa y el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018, de magnitud muy buena.

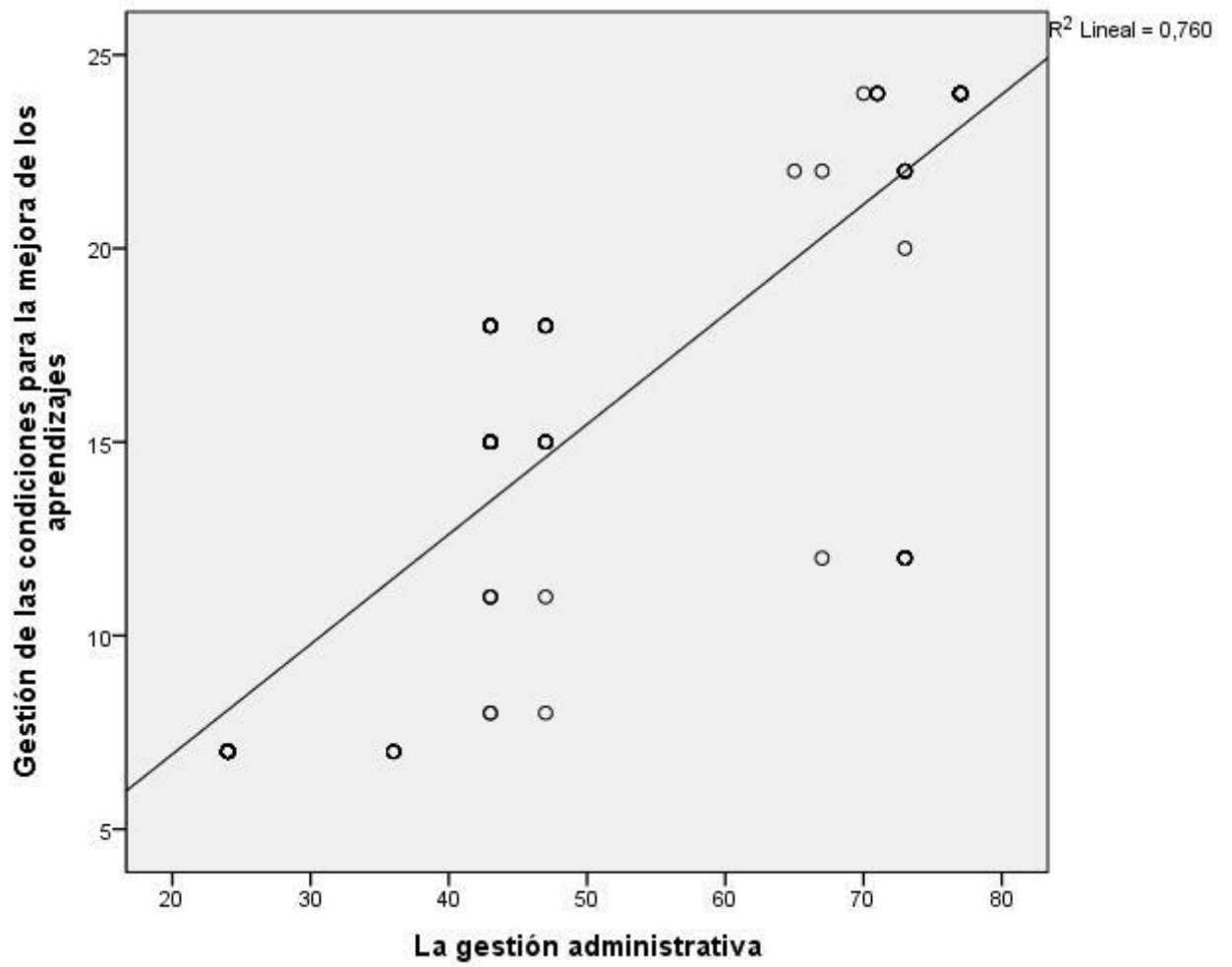
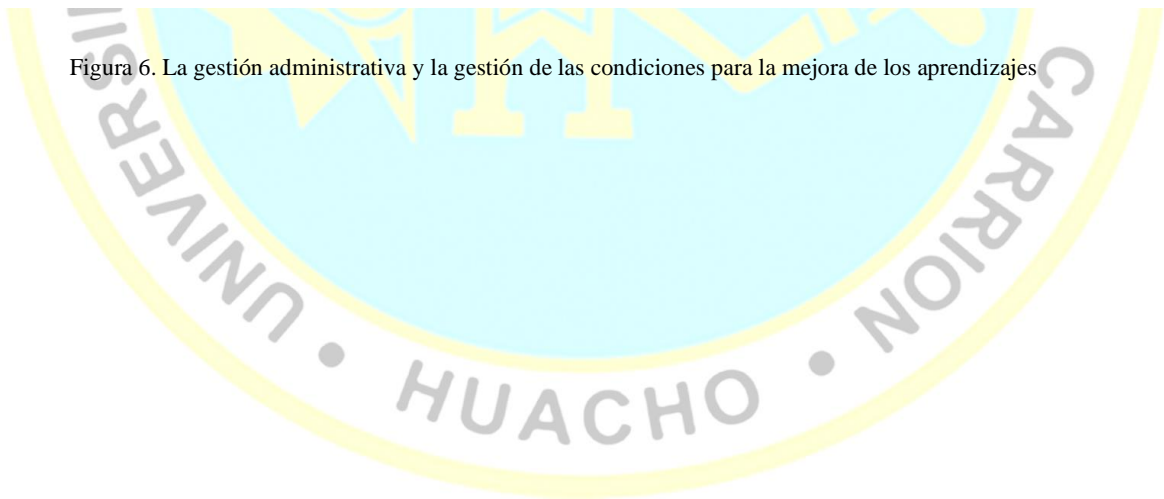


Figura 6. La gestión administrativa y la gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes



Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación que existe entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo:

Es la disposición en las etapas de la enseñanza en él. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

H₀: No existe relación que existe entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018.

Tabla 12.

La gestión administrativa y la orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes

		Correlaciones	
		La gestión administrativa	Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes
Rho de Spearman	La gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,677**
		N	163
	Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes	Coeficiente de correlación	,677**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	163	163

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

La tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,677$, con un $\text{Sig}<0,05$ lo cual acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se demuestra que existe relación entre la gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud buena.

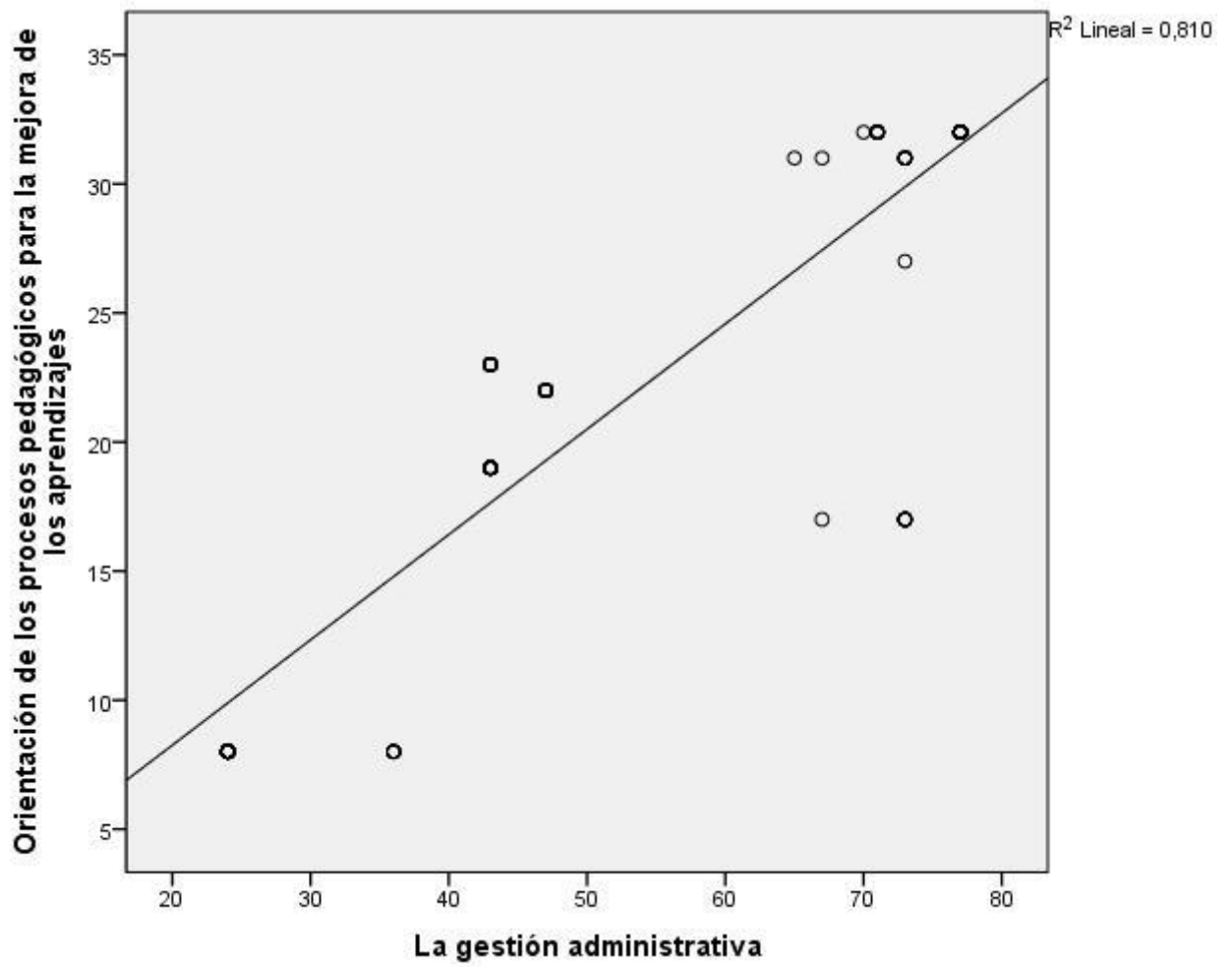
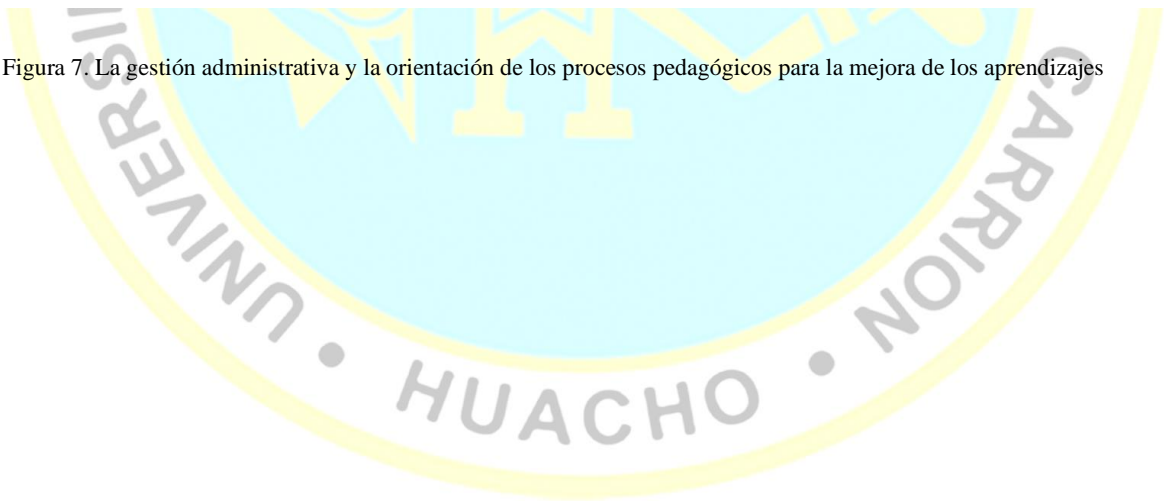


Figura 7. La gestión administrativa y la orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

La consecuencia que resulta de la hipótesis muestra la conexión de la Gestión administrativa el nivel de la condición educativa de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud muy buena. Sin embargo, (Humaney, 2018). Cuya meta de investigación de articulación administrativa y la calidad académica En La I.E. Cristóbal Colon De Montería para optar su Magister en Administración y Planificación Educativa. La población está constituida por los 945 estudiantes inscritos para el periodo 2017, su origen es diverso como de Panzenú, Alfonso López, el ítem 1 es claro para el 43% de los encuestados, que en la IE los directivos no asumen a plenitud su compromiso de gestionar los recursos físicos, financieros y convenios con diferentes instituciones y tampoco hace muy buen uso de ellos en función del plan institucional, lo cual es ejemplo de una gestión muy débil. Para el 29% parcialmente gestionan los directivos, indicando así que su función no se cumple tal como debe ser, y falla ítem 3 si ¿la variación en los momentos son identificados los maestros y PPF antes de implementarlos? La tendencia central señala en un 43% que no, lo que implica desde ya la existencia de un divorcio entre la comunidad educativa

Alusivo la hipótesis específica se evidencia un fuerte vínculo existente del desconocimiento del director en Gestión administrativa y el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018, de magnitud muy buena. Al respecto,

Ramos (2015) de la universidad de Granada en su tesis Doctoral titulada El liderazgo de los Equipos directivos y el impacto en el resultado de los Aprendizajes, un estudio de liderazgo educativo en la VI y VII regiones de Chile El estudio Se optó por una metodología de tipo cualitativo para dar respuesta a los objetivos la información entregada por los participantes, nos lleva a concluir que los hallazgos de este estudio plantean que el liderazgo influye sobre el contexto organizativo de diseño no experimental transaccional, con una población de 30 centros escolares, se encuestó concluyendo en una media a moderada de Spearman de 0,713, un valor de significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis encontrando la supervisión del factor predominante en directores docentes y estudiantes logren sus éxitos en la calidad del servicio educativo (Ramos, 2015)

El análisis de la hipótesis específica mostrando la relación entre la gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: dirigido de los procesos educativos para la mejora de los aprendizajes del 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud buena. En tanto Gómez, (2010). El tratamiento estadístico concluyó que el establecimiento Dora Mayer tiene posee una conexión fuerte de las variable de control del establecimiento y los maestros de la variable institucional 0.003 y los alumnos y los padres en el nivel alfa 0.05 a 0.002. Estaba. De la región de Bellavista Callao. Asimismo, existe una relación importante del gerencial, crear un ambiente motivador en busca de la calidad de los servicios educativos, lo que confirma las hipótesis.

Concluyendo, sostenemos que una organización tiene una meta establecida de conocimientos verificando su ciclo de actividades que libran obstáculos estas poseen personalidades, necesidades y personalidades y se consideran sociedades pequeñas

con sucesos sociales, estándares y su propias vivencias. Todos estos elementos se refieren a la calidad del servicio, la imagen, la cultura y la gestión organizacional, que han reconocido en los últimos años un papel clave en el desarrollo de una organización.



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: encontramos fuerte correlación entre la línea del nivel de la Gestión administrativa con el nivel de la condición de la excelencia pedagógica que brinda de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud muy buena.

Segundo: Existe relación del conocimiento o falta de este por parte del directivo en Gestión administrativa y el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018, de magnitud muy buena.

Tercero: Existe relación entre la gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018, de magnitud buena.

6.2. Recomendaciones

- **Primero:** Se recomienda que se hagan talleres dentro de cada Institución educativa, reforzar las relaciones interpersonales de los docentes como con director, creando un buen ambiente laboral empleando liderazgo asertivo, para

que al momento de aplicarse este tipo de liderazgo los docentes se puedan adaptar al cambio.

- **Segundo:** todos Trabajamos para crear un ambiente donde todos, especialmente los maestros, puedan trabajar de manera constructiva y productiva. Esto se hace evitando el tipo de motivación basada en la motivación forzada por el miedo y utilizando la motivación basada en el reconocimiento de resultados positivos. Para ser un buen líder, debes asumir la responsabilidad. Todos son lo suficientemente inteligentes con suficientes líderes.
- **Tercero`:** Se alienta a los gerentes a considerar este trabajo de investigación para obtener toda la información que necesitan del liderazgo asertivo y ponerla en práctica. Esto mejora la relación interpersonal con el maestro y mejora el desempeño del maestro para que la operación sea exitosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre de León, H. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Alba, Machado, F., & Tenorio. (2010). "Metodología de la Investigación". En Alba, F. Machado, & 2. Tenorio, "Metodología de la Investigación" (págs. 1-60). MEXICO: ECU.
- Albrecht, K. (19 de junio de 2005). *La Inteligencia Social*. . Obtenido de de www.resumido.com/es/libro.php/243.: www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Alguero, A. (2006). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid: Días de Santos.
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: McGrawhill.
- Aramburu, J. (2017). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*. Lima. 2015. Lmia. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Tesis de grado de maestra.
- Awang et al. (2011). *Gestión del Conocimiento en las escuelas educativas de Malasia: Las escuelas inteligentes ¿Lo hacen mejor?* Malacia: University of Stirling, Stirling, UK.
- Baca Cornejo, V. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las. Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las*. Universidad Cesar Vallejos, Lima, lima.
- Badillo, M. (2014). *Prácticas de gestión y el logro de la calidad*. Sonora: Mexico.
- Bedoya, A. (2009). *Buen desempeño docente en la perspectiva de los formadores de maestros*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: I Congreso Pedagógico Nacional.
- Benitez, L. (1990). *El Concepto de Líder. El Maestro como Líder*. Caracas: Editorial Monte Avila. Venezuela.
- Bruner, J. (1997). *Will cognitive revolutions ever-stop? En D. M. Jonson y C. E. Erneling (dirs) The future of the cognitive revolution*. Nueva York.: University Press.
- C.N.E. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. IIMA: USAID.
- Capelleras , & Segura, J. (2001). Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria. *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria*. Capelleras i Segura, J.-L. (2001). Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico. Tesis en opción al Grado de Doctor. DUniversidad Autónoma de Barcelona, Ballaterra. [, Capelleras i Segura, J.-L. (2001). Factores

condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico. Tesis en opción al Grado de Doctor. Ballaterra.

Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación científica. Putas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

Carrillo, S. (2002). *LA GESTIÓN EDUCATIVA EN ALGUNOS DOCUMENTOS DEL MINEDU*. Lima: Minedu.

Castañeda, M. (2007). *El machismo invisible*. México: Editorial Taurus.

Castillo, M. (2016). *Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014*. Ambo: Universidad de Huanuco. Escuela de posgrado. Tesis de maestría.

Chávez, G. (2006). *Adminístrate Hoy*. México: Grupo Gasca - Sicco.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.

Cueva Pizarro, N. A. (2016). Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Delannoy, F. (2001). *Profesionalismo Docente y Aseguramiento de la Calidad de la enseñanza. Ponencia de la Consultora Internacional en Educación Seminario Internacional "Profesional docente y calidad de la Educación"*. Santiago: Chile.

Díaz, A., Romero, C., Quiñonez, J., Agapito, J., & Wong, R. (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. Lima. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de grado de magister.

Diccionario de la lengua española. (19 de marzo de 2018). <https://dle.rae.es/calidad>. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>

Elmore, R. (2008). *Prácticas eficaces de liderazgo*. Santiago: Editorial OEDC.

Esparza, A. (2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. Año 2016 – Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Esquivel, N., & Huamani, D. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Privadas del nivel Inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Privadas del nivel Inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Universidad Andina del Cuzco, Cuzco.

- Flores, E. (2010). *Iniciativas de gobiernos regionales sobre Buen Desempeño Docente: Gerencia Regional de Educación de La Libertad*. Lima: I Congreso Pedagógico Nacional.
- Fonseca, K. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua*. . Nicaragua: Universidad Católica de Honduras.
- Gonzalo, M. (2013). *"Si me dejas, te mato: El Femicidio uxoricida en Lima"*. Lima, Perú.
- Hernández, B. (2011). *Influencia del estrés sobre el Rendimiento Académico en los alumnos del colegio de Bachilleres de la comunidad de Angahuan*. Michoacan: México.
- Hernandez, S., & E.t. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Craw Hill.
- Hernandez,R, Fernandez,C,, & Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- Hogg, M. (2008). *Psicología Social*. Madrid: Edit. Médica Panamericana.
- <https://definicion.de/servicio/>. (16 de marzo de 2012). <https://definicion.de/servicio/>. Obtenido de <https://definicion.de/servicio/>: <https://definicion.de/servicio/>
- Humanez , P. (2018). *Lagestión administrativa y la calidad educativa enla IE Cristóbal Colon de Montería. Lagestión administrativa y la calidad educativa enla IE Cristóbal Colon de Montería*. Universidad Metropolitana de Educación, Panama, Panama.
- Huayllani Chino, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018. La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle, Lima.
- López , J. (2012). *tesis titulado "Diseño, desarrollo y*. Madrid: Universidad de españa.
- Luria, A. (2005). *Atención y memoria*. Fontanella: España.
- MBDD. (2013). *Marco del Buen Desempeño Directivo Directivos construyendo escuelas*. lima: Minedu.
- MINEDU. (2003). *Ley general de educacion28044*. lima: Ministerio de educacion.
- Minedu. (2013). *GDA*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete S.A.
- Minedu. (2014). *FGECA*. Lima: Ministerio de educacion.
- Minedu. (Viernes 24 de noviembre de 2017). *Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2018 en instituciones y programas de la educación básica. Diario Oficial del bicentenario El Peruano*, págs. 1-3.
- Mortimore, P. (2000). *Control de la calidad en educación. revista británica de estudios de educación*, 1-20.

- Ortega, P., & Solano, C. (2015). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Parkin, A. (1999). *Exploraciones en neuropsicología cognitiva*. Madrid: Panamericana.
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de Posgrado.
- Ramos, C. P. (2015). El liderazgo de los Equipos directivos y el impacto en el resultado de los Aprendizajes, un estudio de liderazgo educativo en la VI y VII regiones de Chile. *El liderazgo de los Equipos directivos y el impacto en el resultado de los Aprendizajes, un estudio de liderazgo educativo en la VI y VII regiones de Chile*. Universidad de Granada, España, Granada, España.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones. En F. d. Aplicaciones, *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones* (pág. 552). México: Pearson Educación.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Robinson, J. (2010). *Buena Docencia y Reforma de la Escuela. Ponencia en: Mejores Aprendizajes con Buen Desempeño Docente en Nuevas Escuelas*. Lima: I Congreso Pedagógico Nacional.
- Rosales, J. (2016). *Estres académico y hábitos de estudio en universitarios de la carrera de psicología de un Centro de Formación Superior Privada de Lima Sur*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Humanidades.
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cargena*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Salazar, J. (2011). *Propuesta de un modelo de intervención para contribuir en la gestión del cambio, en Hospitales en el estado de Yucatán, México*. México: Universidad Mondragón. Tesis doctoral.
- Santomá Vicens. (2008). Aspectos de gestión en la calidad de servicio. *Aspectos de gestión en la calidad de servicio*. Universidad Ramon Llull, Barcelona, España.
- Senosiain, C. (18 de Enero de 2013). *Liderazgo educativo*. Recuperado el 17 de Marzo de 2018, de Liderazgo educativo: <http://www.articuloz.com/liderazgo-articulos/la-importancia-del-liderazgo-3679273.html>

Sosa, D. (2011). *Sosa, D. (2011). Calidad. En D. SOSA PULIDO, Administración por Calidad: Un modelo de calidad total para las empresas. (pág. 231). México: Editorial Limusa S.A de. México: Editorial Limusa S.A de: Editorial Limusa S.A de.*

Terce. (2015). *LABORATORIO LATINOAMERICANO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN. Chile: Chile.*





ANEXOS

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados se tratarán de manera general, confidencial y anónima.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

Gestión Administrativa	4	3	2	1
Planificación				
1. Realiza sus funciones basado en objetivos y metas claras.				
2. Utiliza criterios administrativos para organizar el Plan de Trabajo Anual de la institución educativa.				
3. Convoca a los docentes a la realización del trabajo cooperativo.				
4. Convoca a los docentes a participar del trabajo institucional para intercambiar ideas y criterios.				
5. Mantiene una relación de comunicación abierta con los docentes que le permite trabajar en forma armónica.				
Organización				
6. Establece normas con total compromiso y responsabilidad.				
7. Coordina constantemente con los docentes las metas que la institución educativa se ha trazado.				
8. Motiva a los docentes, reconociendo el trabajo que realizan en la institución educativa.				
9. Entrega a los docentes fichas de autoevaluación con la finalidad de que se evalúen.				
10. Capacita a los docentes, incluyendo a los docentes contratados respecto a la documentación requerida en la supervisión.				
Dirección				
11. Supervisa las sesiones de clase durante todo el año.				
12. Realiza seguimiento académico para establecer un diagnóstico, haciendo uso del Seguimiento y la Evaluación a los estudiantes.				
13. Capacita a todo el personal en temas referentes al clima laboal				
14. Otorga permisos para la capacitación de los docentes, teniendo en cuenta que serán en beneficio de los estudiantes.				
15. Hace uso de una Ficha de Evaluación de Desempeño laboral para destacar los puntos más resaltantes y reformular los más débiles.				
Control				
16. Solicita al docente los documentos requeridos para la realización de una sesión de clase.				
17. Evalúa las unidades de aprendizaje para establecer si existe coherencia entre los documentos que el docente presenta.				
18. Entrega información para mejorar el trabajo del docente.				
19. Capacita acerca de la organización de documentos para hacer más eficiente el proceso de enseñanza – aprendizaje.				
20. Orienta acerca del uso material didáctico con la finalidad de mejorar el proceso educativo.				

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO.**

Sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados se tratarán de manera general, confidencial y anónima.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

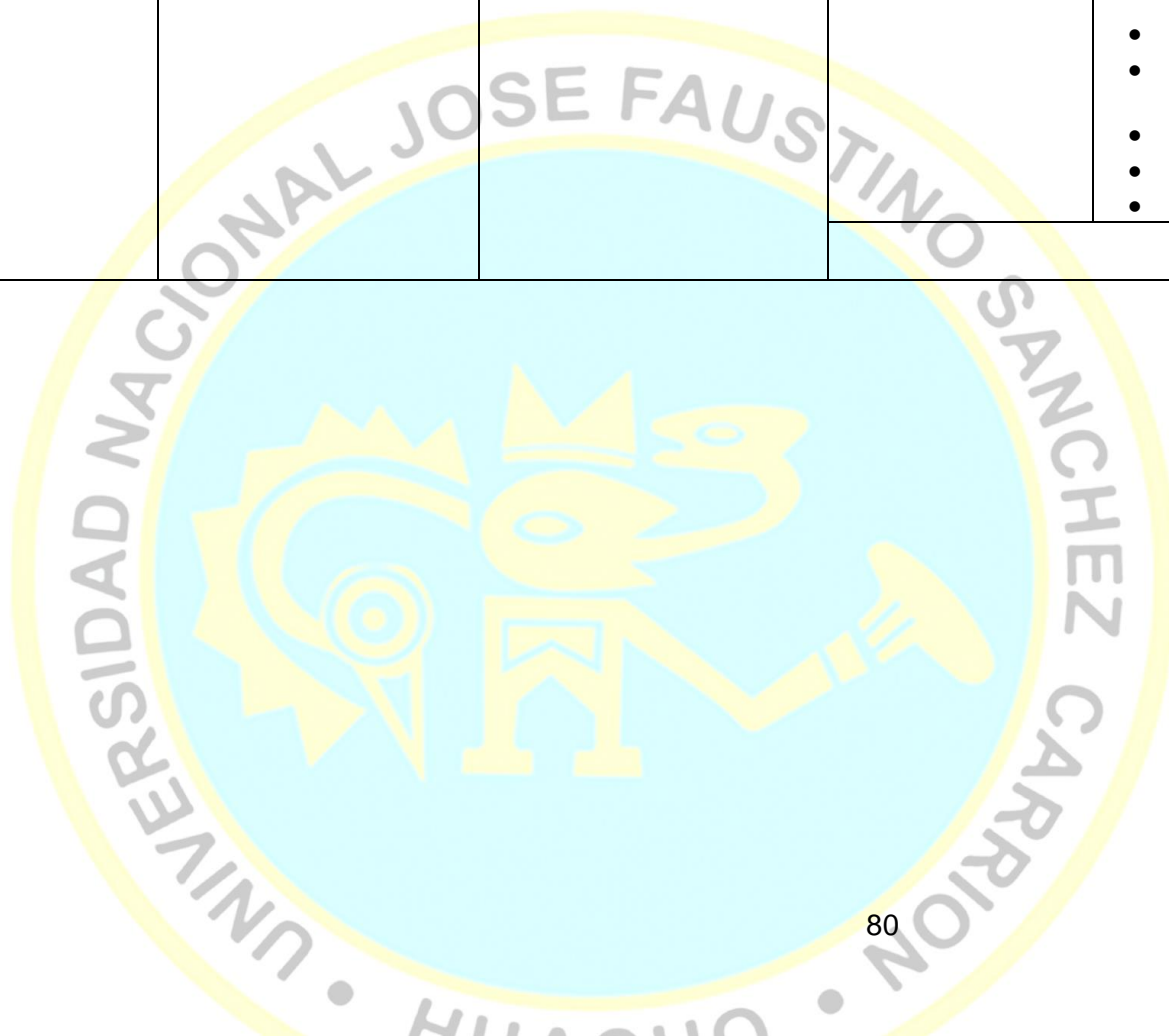
Nº	ITEMS	1	2	3	4
	Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes				
1	Participa en la planificación institucional como PEI, PCI, PAT, RI				
2	Tomas en cuenta el diagnóstico y visión del PEI de la Institución educativa para la elaboración de la programación.				
3	Incluye las TIC en su programación.				
4	Participas en la colegiatura para mejorar los aprendizajes				
5	Diseña una evaluación sistemática, permanente, formativa y diferencial				
6	Elaboras la programación, unidad y sesión mediante un trabajo colaborativo				
	Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	1	2	3	4
7	Promueves un ambiente acogedor basada en el afecto, la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.				
8	Resuelves conflictos en diálogo con los estudiantes con criterios éticos.				
9	Reflexionas con tus estudiantes sobre experiencias de discriminación y exclusión.				
10	Utiliza las TIC según el propósito de la sesión de aprendizaje.				
11	Controlas la ejecución de tu programación, introduciendo cambios oportunos a situaciones imprevistas.				
12	Desarrollas estrategias y actividades de aprendizaje que promueva el pensamiento crítico y creativo.				
13	Utilizas métodos y técnicas que permite evaluar de forma diferenciada.				
14	Sistematizas los resultados para la toma de decisiones y retroalimentación oportuna.				

3.5. Matriz de consistencia

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DELA I.E.I. 384 “ROSA DE AMERICA” UGEL 09 – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General</p> <p>PG. ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y calidad del servicio educativo de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018?</p> <p>Problemas específicas</p> <p>P1- ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018?</p> <p>P2- ¿Qué relación existe entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>OG. Determinar la relación que existe entre el nivel de Gestión administrativa y el nivel calidad del servicio educativo de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018</p> <p>Objetivos específicas</p> <p>O1 Identificar la relación que existe entre Gestión administrativa y el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018</p> <p>O2 Comprobar la relación que existe entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>HG. Existe relación existe entre el nivel de Gestión administrativa y el nivel calidad del servicio educativo de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 El desconocimiento del director en Gestión administrativa se relaciona con el Dominio 1 del directivo: Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 – 2018</p> <p>H2 Existe relación que existe entre Gestión administrativa y el Dominio 2 del directivo: Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes de la I.E.I. 384 “Rosa de América” UGEL 09 - 2018</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Item	Indices
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Misión. Visión. Objetivos. Estrategias. Políticas. Presupuesto. 	5	Siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Orgánica División de trabajo Reglamento Interno de Trabajo Manual de procesos Análisis de puesto 	5	Casi siempre A veces
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Toma de decisiones Trabajo en equipo Motivación. Comunicación 	5	Casi nunca Nunca
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Control Preliminar Control de Asistencia Supervisión del cumplimiento de Funciones Control Retroalimentación 	5	
			TOTAL		20	
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad del servicio educativo			
			DIMENSIONES	INDICADORES	Intervalos	
			Gestión de las condiciones para la mejora de los	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del personal Limpieza y Mantenimiento Equipos modernos 	6	Siempre Casi

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos cómodos y atractivos. 		siempre
			Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de confianza • Seguridad en el uso de los vehículos • Conocimiento suficiente del servicio y respuesta a los clientes • Disposición a ayudar • Ofrecer un servicio rápido • Disposición a responder las preguntas del cliente. • Cumplimiento de fechas prometidas • Capacidad e interés para resolver los problemas de nuevos cambios. • Servicio bien a la primera • Lleva acabo los servicios prometidos • Registro exento de errores 	8	A veces Casi nunca Nunca
			TOTAL		14	



MATRIZ DE DATOS

Codigo	La gestión administrativa																				ST1	V1	Calidad del servicio educativo																ST2	V2						
	Planificación					Organización					Dirección					Control							Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes						Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes																	
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13	14	15	S3	16	17			18	19	20	S4	1	2	3	4	5	6	S5	7	8	9	10	11			12	13	14	S6		
1	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
2	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
3	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
4	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio		
5	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
7	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	70	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
8	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	73	Eficiente	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	29	Medio	
9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
10	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
11	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	3	2	22	40	Medio	
12	3	2	2	2	2	11	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	65	Eficiente	2	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	53	Alto	
13	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio		
15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
16	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	3	2	3	3	3	22	37	Medio		
17	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
19	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
21	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	73	Eficiente	2	4	4	4	2	4	20	3	2	4	4	2	4	4	4	4	27	47	Alto	
22	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
23	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
24	3	2	2	2	2	13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	71	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
25	3	2	2	2	2	13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	71	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
26	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
27	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio		
28	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
29	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
30	3	2	2	2	2	13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	71	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
31	3	2	2	2	2	13	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	67	Eficiente	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	29	Medio	
32	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
33	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
34	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	3	2	22	40	Medio	
35	3	2	2	2	2	13	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	67	Eficiente	2	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	53	Alto	
36	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
37	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio		
38	3	2	2	2	2	13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	71	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
39	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	22	37	Medio
40	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
41	3	2	2	2	2	13	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	71	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
42	2	2	2																																											

145	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto			
146	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto			
147	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
148	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio	
149	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
150	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
151	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto	
152	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	73	Eficiente	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	29	Medio	
153	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		
154	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
155	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	22	40	Medio
156	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	73	Eficiente	2	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	53	Alto	
157	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
158	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	23	41	Medio	
159	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto
160	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12	47	Regular	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	3	2	3	3	3	3	22	37	Medio	
161	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	24	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	15	Bajo	
162	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77	Eficiente	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	56	Alto
163	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	43	Regular	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	3	3	19	34	Medio		

