



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución
educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Camacho Bellido, Susana Aydee (ORCID:0000-0002-5446-1553)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID:0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA- PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres Emilio y Rosalía por darme la vida y ser quienes me impulsaron a cumplir mis sueños y enseñarme a nunca rendirme.

A mi esposo Dayton Wong por apoyarme a seguir creciendo y nunca soltarme en cada paso que doy.

A mis hijas Rosalyn y Brisa que son mi mayor motivo para crecer y ser mejor persona cada día.

A mis hermanos, María y Carlos por acompañarme a largo de mi vida y darme siempre su apoyo en todo momento.

Agradecimiento

A Dios por permitirme terminar mis estudios, a mis padres y esposo por su apoyo incondicional, a mis docentes que me guiaron a lo largo de mi etapa universitaria, a mis compañeros de trabajo por apoyarme e impulsarme a seguir adelante, a mis amigos que marcaron cada etapa de mi vida, en especial a mi amiga Kely Espinoza Vásquez que me enseñó la verdadera amistad.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD César Vallejo	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código F07-PP-PR-02.02 Versión :10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

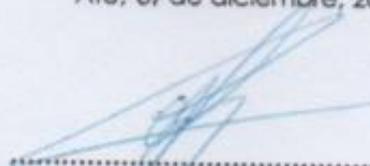
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Camacho Bellido, Susana Aydee cuyo título es:

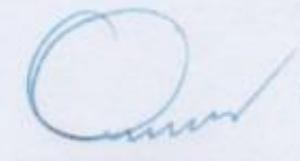
“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFREDO BONIFAZ, RÍMAC 2019”

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (quince).

Ate, 07 de diciembre, 2019


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

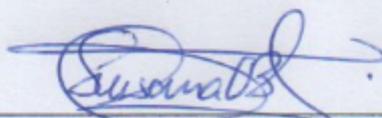
Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Camacho Bellido, Susana Aydee**, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales. Escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo identificada con DNI: 41729685, con la tesis titulada: La gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto – plagiada; es decir, no ha sido publicada ni prestada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2019.



Camacho Bellido, Susana Aydee

DNI: 41729685

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	23
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variable.....	25
2.3 Población y muestra	26
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Procedimiento.....	31
2.6. Métodos de Análisis de datos.....	32
2.7. Aspectos Éticos.....	32
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	60

RESUMEN

La presente investigación denominada: La gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y fidelización de los padres de familia de la mencionada institución.

El estudio fue realizado en base a conceptos teóricos de Ñiquen Karla (Gestión administrativa) y Angulo D'yana (Fidelización). Para ello, se utilizó el método tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población que se utilizó fue de 120 padres de familia de la institución, Las variables fueron medidas a través de la escala de Likert, utilizando la técnica de la encuesta, dado por el cuestionario que fueron validados por expertos, y estuvieron conformados por 40 preguntas que permitieron recaudar información de los padres de familia.

Se concluyó que existe una correlación de Spearman = 0.822. la cual se considera que existe una correlación positiva muy perfecta entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz, es decir, si se realiza una correcta gestión basándose en el proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control), se logrará mantener más fidelizados a los padres de familia y ellos optaran por elegirnos a través del tiempo.

Palabras claves: Gestión administrativa, Fidelización, satisfacción

ABSTRACT

The present investigation called administrative management and loyalty of parents in the educational institution Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, aims to determine the relationship between administrative management and loyalty of parents of the aforementioned institution.

The study was carried out based on the theoretical concepts of Ñiquen Karla (Administrative Management) and Angulo D'yana (Loyalty). For this, the correlational descriptive type method was used, with a non-experimental cross-sectional design. The population that was needed was 120 parents of the institution, the variables were measured through the Likert scale, using the survey technique, given by the questionnaire that were validated by experts, and were made up of 40 questions that allowed to collect information from parents.

It was concluded that there is a Spearman correlation = 0.822. which is considered to be a very perfect positive correlation between administrative management and the loyalty of parents in the Alfredo Bonifaz educational institution, that is, if proper management is carried out based on the administrative process (Planning, organization, management and control), it will be possible to keep parents more loyal and they will choose to choose us over time.

Keywords: Administrative management, Loyalty, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática corresponde a ambas variables de estudio como son: la gestión administrativa y la fidelización.

La gestión administrativa desde años atrás ha evolucionado de manera que se han planteado diversos cambios que han permitido a las empresas incrementar su rentabilidad, esto debido que se han implantado tareas y procesos que se deben realizar de una manera sistemática, tomando un rol importante en las empresas y/o organizaciones puesto que es esencial para cumplir con los objetivos y se genere una competitividad empresarial y fidelización de los clientes.

Por ello, en el diario Retina (8 de Noviembre, 2017) “Estos son los problemas de la administración a la hora de innovar” nos manifiesta que hoy en día en Castellón-España, la Administración está tildada de lenta y burocrática, se está optando por una administración en la que se agilicen los procesos, fomentando cambios en donde el objetivo es transmitir un mensaje claro en el personal y que todos tengan la iniciativa de promover nuevas ideas y así no se genere fuga de talentos hacia el sector privado. Es necesaria la innovación para buscar fidelizar a los clientes y estos se sientan satisfechos con el servicio que brindamos.

En la actualidad la gestión administrativa sobre el área de educación no se le brinda el valor necesario para crear una fidelización con los padres de familia de manera que este se fortalezca y se desarrolle institucionalmente, para ello se demanda recurso humano con ciertas habilidades como la tolerancia para el trabajo en equipo, empatía, liderazgo con comunicación efectiva comprometido con las metas de la organización preparados para afrontar retos capaces de adaptarse a los cambios que se presentan..

Effio, (2018) refiere que: Desde hace más de diez años el estado peruano mediante el ministerio de Educación se manifestaba muy centralizado, logrando hacer débil a los líderes de las instituciones educativas del país, implantando normas y reglas a un plazo largo. La gestión administrativa en las instituciones educativas no se vienen cumpliendo procesos adecuados que favorezcan a una mejora que permitan brindar una mejora en el servicio hacia los padres de familia que hoy en día buscan para sus hijos una educación de calidad donde se cumplan las normas básicas de enseñanza y de esa manera puedan crear un vínculo

de fidelidad con la institución de forma que no tengan que cambiar a sus hijos de su centro de estudio, que a la larga perjudica en muchos ámbitos al alumno tanto emocional y académicamente.

Igor, (24 de marzo, 2016). Registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión una de cada cuatro microempresas. *Gestión* expresa que: Manejar una empresa en el Perú se entorna difícil según IPAE de cada cuatro empresas se tiene de la mitad a más caídas en su rentabilidad debido a una deficiente gestión, a su vez manifiestan que esto se debe por la falta de tener claro los objetivos estratégicos de la empresa en la que no se tiene claro la misión y visión o no es conocida por sus miembros.

En el ámbito local la Institución Alfredo Bonifaz, ubicada en el distrito del Rímac, es una institución creada hace 60 años, cuenta en la actualidad con los grados de educación (Inicial, Primaria y Secundaria, con 1700 estudiantes (MINEDU, 2018), El Ejército del Perú guarda relación con la institución ya que el centro alberga a estudiantes que proceden de hijos de militares y también alumnos de comunidad. La dirección está al mando del coronel Benjamín Guerrero Silva quien desde el presente año 2019 asumió el cargo para seguir con las gestiones administrativas de la institución.

Años atrás la Institución brindaba una educación gratuita, ya que el ejército peruano era quien lo manejaba al cien por ciento, sin embargo en la actualidad no es así ya que la institución cambió su denominación de Institución pública a Institución pública de gestión privada del Ejército, siendo esta manejada tanto por el estado como el ejército, hoy en día se cobran pensiones, ya que cuentan con docentes y personal administrativo por contrato, por lo se requiere pagar sus servicios así mismo los diferentes servicios básicos de la institución, es por ello que debido también al incremento de pensiones este año los padres de familia, exigen mejor calidad educativa.

Es necesario saber que la institución Alfredo Bonifaz viene pasando por un proceso de evaluación para su acreditación institucional, de manera que los padres y apoderados del alumnado sientan la confianza de optar por la institución ya que a nivel distrito del Rímac es una institución reconocida por sus grandes logros, deportivos, académicos y culturales, teniendo como base una educación fortalecida en valores.

Por consiguiente, si hablamos de la Gestión Administrativa y fidelización de los padres de familia con la institución educativa Alfredo Bonifaz, se visualiza que existe una

problemática; ya que no hay buena comunicación con los padres de familia, falta de control interno hacia el alumnado, falta de motivación por parte de los docentes, retraso en la remuneración de los maestros, falta de recursos económicos para la implementación de las aulas, la mayoría los padres exigen una mejor gestión ya que en el último año la institución no presenta cambios favorables en beneficio de los estudiantes, haciendo que algunos padres hayan optado por retirar a sus hijos, así mismo, se observa al personal docente y administrativo con una falta de cultura organizacional, motivación, hecho que se ve reflejado en la atención con los padres de familia al momento de pedir información de sus menores hijos.

Por ende, el objetivo de la investigación fue conocer qué relación existe entre la gestión administrativa y la Fidelización de los padres de familia de la Institución educativa Alfredo Bonifaz, Rimac-2019, de tal manera que se pueda dar opciones de mejora que beneficie a la gestión y así se puedan observar cambios positivos como el brindar una calidad educativa al alumnado asimismo, incentivar una mejor relación entre padres e hijos a través de escuela de padres, talleres o charlas con psicólogos para dar también un aporte de mejora a la sociedad por consecuencia a la Institución y esta se vea más fidelizada con los padres de familia.

Para la investigación nos hemos basado en estudios ya realizados sobre las variables, a continuación, se presenta en primer lugar a trabajos previos internacionales y en segundo lugar a trabajos previos nacionales.

Cely y Lozano (2018) *“La Gestión Administrativa en el clima Organizacional de la comunidad educativa del colegio Juan Pio Montufar de la Ciudad de Quito, provincia Pichincha en el año 2018. Diseño de un plan para el desarrollo del clima organizacional”*, Proyecto educativo con el fin de tener el título de licenciado en ciencias con mención: Administración y Supervisión Educativa, el estudio tuvo como objetivo explorar la influencia de la gestión administrativa dentro del clima organizacional del mencionado lugar, teniendo un tipo de investigación descriptiva-correlacional, empleando la técnica de la encuesta mediante el herramienta del cuestionario esta fue aplicada a 365 personas de la institución educativa, llegando a la conclusión que la gestión administrativa es admisible ya que es importante para las autoridades en la gestión de la comunidad educativa, pero se evidencia también problema como el poco interés por parte del área administrativa que no

aporta opciones de mejora para que se cumpla una mejor función de planificación y control en la comunidad educativa.

Sánchez J. (2017). *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios 2015”*, Tesis para obtener el título de licenciado en administración, el objetivo general fué determinar de qué manera la gestión administrativa tiene influencia en la fidelización, el estudio realizado fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, utilizo a 384 personas como muestra (usuarios de la oficina del banco de la nación), la recolección de datos se dio a través del cuestionario, donde la conclusión del estudio fue que la gestión administrativa influye directamente en la fidelización de los clientes, a medida que la gestión mejore se mantendrá a más usuarios fidelizados.

Así mismo Toral (2016) *“Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área Jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja”*, se realizó con el objetivo de establecer si existe relación directa entre las variables de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los diversos servicios académicos, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con una población de 4913 personas en la que se tomó como muestra a 356, (15 de ellas docentes y 337 estudiantes) la recopilación de datos se dio mediante la técnica de encuesta utilizando el cuestionario como instrumento donde se llegó a la conclusión que la gestión administrativa guarda relación de manera significativa ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) con la variable calidad del servicio por lo que dan como resultado que a medida que mejoran los procesos administrativos, se mejorará la calidad de servicio, así mismo a medida que el proceso administrativo mejore entonces la calidad de servicios académicos será cada vez superior.

Haro, (2015), *“La Gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía nacional de Ecuador”*, tesis para obtener el título de licenciada en Administración Policial, el objetivo general se basa determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso del talento humano policial, el tipo de la investigación es correlacional, se usó la técnica de encuesta mediante el instrumento que es el cuestionario que se realizó a 400 personas a nivel nacional, donde se llegó a la conclusión que existe una superioridad en la incidencia de la gestión administrativa en la personas, ya que se registró el malestar que se tiene en base a la relación a la temática por parte del personal policial,

evidenciando la escasez en la implementación de nuevas estrategias de gestión organizacional en relación al talento humano.

Palate (2015) *“El marketing relacional y la fidelización de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Luz de América”*, la investigación se realizó para obtener la titulación de Ingeniera en marketing y la variable Gestión de negocios, es estudio se realizó con el objetivo de investigar la incidencia entre las dos variables, tuvo como tipo estudio de la investigación descriptiva-correlacional de nivel exploratoria ya que nos ayudará a establecer características del servicio que la empresa detalla en relación a la competencia, así mismo busca determinar cuál es la relación entre las variables marketing relacional y fidelización de los clientes para el cual tuvo una población de 818 socios con una muestra de 261. Se requirió usar la encuesta como técnica a través del cuestionario como instrumento en la que, se llegó a la conclusión que los clientes de la cooperativa manifiestan preferencia debido a los servicios que ofrecen sin embargo hay otros clientes que han manifestado inconformidad; la fidelidad se ve frágil y se transforma en clientes pasivos, que consideran bueno el servicio mas no excelente.

Mazón (2014), *“La Gestión Administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro”*, investigación que se dio con el fin de optar el grado de maestría en gestión de empresas, donde se buscó el nivel de relación de la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del cliente de la empresa en mención, tipo de investigación descriptivo-correlacional de nivel exploratoria, se obtuvieron muestras con 137 personas (132 clientes y 5 personas de la empresa), en el resultado se observa que el 44.70 % de los clientes manifiesta que existe una relevancia elevada de la difusión en la publicidad, la estrategia administrativa más eficiente para obtener un mejor aspecto ante lo negativo es efectuar un plan de permita mejorar de la gestión administrativa según lo indica el 45% de clientes. En conclusión, los objetivos propuestos no manifiestan un diagnóstico de la situación de la organización. En segundo lugar, presentamos a trabajos previos nacionales.

Castillo (2017), *La calidad de servicio y la fidelización del cliente de la Institución Educativa n° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo, 2017*. Tesis que se presentó para obtener el título de licenciado en administración donde el objetivo general fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la fidelización del cliente en la institución

educativa n°80892 Los Pinos de la ciudad de Trujillo del año 2017, el estudio tuvo un diseño no experimental, correlacional donde se utilizó la encuesta como técnica para recolectar la información de 168 padres de familia en la que se obtuvo el 0.693 (rho de spearman) donde indica que existe una relación alta directa entre las dos variables del estudio, donde de concluyó que mientras la institución brinde una calidad de servicio buena los padres estarán más fidelizados con la institución.

Esquivel y Huamani (2016), *Gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, 2015*, tesis que elaboraron para obtener el título profesional de Licenciada en administración, se tuvo el objetivo de determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la institución del nivel inicial del mencionado distrito, se obtuvo una muestra 45 instituciones del nivel inicial, se aplicó el cuestionario a toda la población siendo el resultado que solo el 28.9 % consideran que se realiza una buena gestión administrativa y calidad de servicio, siendo el coeficiente de spearman es de 34.8% demostrando que mientras se mejore la GA también mejorar la calidad de servicio.

Inga y Villegas (2018) *“Marketing relacional y su relación con la fidelización de los clientes en la empresa Chancafe Q, Tarapoto, 2018”*, tesis que se presentó para adquirir el título de licenciados en Marketing y Negocios Internacionales, su objetivo fue determinar la relación entre las dos variables, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, usando la técnica de encuesta mediante el instrumento del cuestionario que se aplicó en 92 consumidores de la mencionada empresa, donde concluyeron que existe un nivel significativo de fidelización con un valor p de $(0.00 < 0.005)$ lo cual se encontró la existencia de relación significativa mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre la variable marketing relacional y la variable fidelización con el cliente ($r=0.841$), por lo que se identificó que promoviendo los programas de mejora en la gestión administrativa se mantendrá mejor la fidelización en la empresa.

Guerrero (2018) *“Gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui-2016”*, tesis con la finalidad de tener el grado de magister en administración de la educación, con el objetivo conocer la relación de las variables, tuvo un tipo de investigación descriptivo transaccional correlativo, con diseño no experimental, de corte transversal, los datos fueron recopilados en un determinado

momento y fue correlacional porque su objeto de estudio es conocer el grado de relación existente entre las variables de estudio, con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario aplicado a 30 usuarios externos, en la investigación se obtuvo como conclusión que la primera variable para el año 2016 se encontró un buen posicionamiento internamente de la gestión del organismo educativo y la atención al usuario se mantuvo afín de las necesidades de los distintos usuarios por lo tanto se determina la existencia de una relación de mayor significancia entre las ambas variables de estudio de la Unidad de la UGEL Condorcanqui.

Núñez (2017) “*Gestión Administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima-2017*”, tesis para obtener el grado de magister en Ciencias de la educación con mención en evaluación y acreditación en Calidad Educativa, el fin del estudio fue estipular la relación entre las variables de los estudiantes de la mencionada casa de estudio, con tipo de estudio descriptivo correlacional dentro del enfoque cuantitativo con diseño no experimental, se estableció una muestra de 90 alumnos los ciclos que están finalizando las carreras de Proesad, se recopiló información a través de la encuesta y el cuestionario como instrumento donde se concluyó que hay existencia de relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes, esto se evidencia en los resultados del contraste de la prueba de hipótesis. Se concluye con los estadísticos Rho Spearman en pruebas no paramétricas de demostró que las dos variables se relacionan.

Bernuy (2015) “*Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la municipalidad de la Perla, 2014*”, tesis para tener el grado académico de magister en gestión pública, el estudio realizado tuvo como finalidad general establecer la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral, la investigación realizada fue de tipo correlacional con diseño de estudio no experimental, recolectando información bajo la encuesta como encuesta y el instrumento del cuestionario a una muestra de 100 trabajadores de la Municipalidad de La Perla llegando a la siguiente conclusión : Existe una relación significativa entre las dos variables, lo que señala con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 000 < .01; Rho = 0.897).

Continuando con la investigación se mencionó diversos conceptos basados en distintos autores para las dos variables de estudio como son la gestión administrativa y fidelización.

La gestión administrativa tiene desde años atrás una evolución significativa con el objetivo que se adquieran conocimientos nuevos en donde se permita capacitar a las personas para saber organizar a su vez gestionar los recursos en la que el objetivo final sea alcanzar el éxito, para ello se deben implantar ciertos procesos que deben estar interrelacionados entre sí de manera que permitan lograr la eficacia, en donde el rol del administrador sea la clave en el cumplimiento de los objetivos.

Ñiquen (2016) citando a Hurtado (2008) expresa que la gestión administrativa se desarrolla en base al logro y el desarrollo de los objetivos de la empresa donde es esencial tomar en cuenta la planeación, dirección, organización y control, se considera esencial el mencionado proceso administrativo. Según lo manifestado, la gestión administrativa se va realizar mediante el cumplimiento de la planeación pronosticada con la única finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales, es por ello la necesidad de contar con diferentes habilidades y estrategias, así mismo los altos mandos tengan la capacidad de guiar al personal de la mejor manera para así lograr el éxito.

Guerrero (2018) citando a Benavides (2011) refiere a Gestión como un conjunto de actividades que requieren una secuencia como el accionar, la previsión, visualización y uso de recursos para lograr los objetivos en un tiempo definido y realizar todos los eventos que influye su consecución. Es necesario realizar ciertos procedimientos para resolver situaciones que se presentan en las organizaciones. Por lo tanto, se debe tener conocimiento pleno de a donde se quiere llegar para poner en práctica las estrategias necesarias.

La gestión administrativa para Mazón (2014) quien cita a Dávalos (2001) expresa: principios que se basa en un conjunto de sistemas, técnicas principios, procedimientos y métodos que se emplean en una organización, el fin es direccionar, ejecutando, registrando y controlando la parte financiera, para lograr las metas de cada área funcional, a través del uso correcto de los recursos disponibles que reflejen resultados positivos, de forma eficiente.

Hurtado (2008), refiere que: La gestión administrativa se despliega en función del alcance de los fines de la organización donde fue necesario definir y llevar a cabo la planeación, organización, dirección, ejecución y control para el logro de las mismas con la ayuda del personal, sin embargo, se considera como base primordial y fundamental para la ejecución de la gestión administrativa dimensionar la variable en planeación, organización, dirección y control.

Ramirez, Ramirez, y Calderón, (2017) expresan que: es poner en práctica cada proceso de la administración; mediante lo siguiente: planificar, organizar, direccionar, coordinación y el controlar de las distintas actividades de la organización. Es decir que para que se realice una buena gestión administrativa es necesario cumplir con los procesos establecidos. Por lo tanto, una empresa y/o organización que cumplan de manera eficiente los procesos podrá lograr sus objetivos por consiguiente el éxito en las organizaciones.

Entonces, de acuerdo a lo expresado la gestión administrativa es diseñar un proceso, manteniendo a un grupo de personas cumpliendo con eficiencia cada objetivo específico. Es importante tener los objetivos claros para realizar una buena gestión para que este aporte a resultados eficientes y positivos dentro de la organización. Se consideró cuatro dimensiones para la variable de gestión administrativa.

En primer lugar, tenemos la dimensión planeación que requiere definir criterios necesarios sin descuidar los fines de la organización.

Ñiquén (2016) citando a Reyes (2004) dice que, es identificar la acción concreta que ha de realizarse, orientado por los principios establecidos, realizar las operaciones en un determinado tiempo, tomando en cuenta los números para realizarlo. Se tiene que tener claro lo que se quiere lograr para así tomar las acciones pertinentes para su realización. Por consiguiente, determinar, prever quien, como y cuando se logrará al objetivo.

Sánchez (2014) Indican las actividades respecto a lo que la empresa desea lograr, y saber con qué medios lograr alcanzarlos, los propósitos de la organización son conocidos con claridad, en función a las cuatro áreas (ventas, producción, finanzas, personal) con el fin de reducir actividades ineficientes para que de esa manera se tomen las decisiones eliminando improvisaciones. Es tener claro a donde se quiere llegar y que queremos lograr en la empresa para que en base a ello se realicen las actividades apropiadas sin perder ni recurso ni tiempo. Es importante para la empresa tener objetivos para así lograr cumplir con las metas.

Luna (2015), la planeación representa la base del proceso administrativo, ya que sin este primer proceso no tendría razón de ser ni la organización, dirección y control, puesto que no se tiene claro los objetivos a donde se quiere llegar por consecuencia representa en el futuro un peligro para la empresa. Entonces decimos que de todo el proceso administrativo la planeación forma parte primordial y esencial para la empresa de manera que no vea amenazada en el futuro. La planeación tiene los siguientes propósitos.

Kaufman (2018) expresa que:

En la practica la planificación comienza en todos los niveles de una organización. [...]. Si le asignan recursos, sus responsabilidades son las responsabilidades son los recursos humanos, físicos y de capital financiero disponibles, y si usted es el ejecutivo superior, se ocupará de toda la empresa y el valor proporciona a clientes externos y nuestra sociedad compartida. (p. 37)

Para Sánchez (2014) existen propósitos importantes que toda empresa debe considerar:

La planeación reduce el impacto del cambio, reduce desechos y el exceso así mismo fija los procesos facilitando el control; la planeación implanta el esfuerzo de manera coordinada, dirige a los administradores y al personal en general de forma que todos sepan a donde se dirige la organización y, que debe hacer cada uno para contribuir al objetivo, si no se hace una planeación da pie a enredos y no permite actuar con eficiencia; la planeación reduce las inseguridades, dando a los administradores una rápida respuesta sobre los cambios, eliminando desperdicios en las actividades evitando los desperdicios.

Continuando con la investigación corresponde a mencionar una serie de elementos de la Planeación.

Sánchez (2014) nos indica que para realizar una correcta planeación debemos considerar lo siguiente:

Las estrategias o alternativas se deben usar de manera que se empleen los esfuerzos y recursos para lograr los objetivos con más ventaja; las políticas son manuales para dirigir el plan de acción, estipulados por la empresa que contienen en general lineamientos que se debe considerar al momento de tomar alguna decisión sobre algún dilema en la empresa: asimismo, los programas son bosquejos donde se registran las actividades de forma secuenciada que se deben realizar para el logro de metas considerando también el tiempo en que cada una debe realizarse, a su vez el presupuesto el plan de cada actividad por fase, en términos monetarios, los procedimientos es la cronología con la se debe seguir cada actividad en la realización de un trabajo que se repite constantemente y para finalizar la toma de decisiones se deben tomar de manera periódica con respecto a las acciones futuras, corrigiendo las acciones erradas. La toma de decisiones debe ser considerada importante por parte de los administrativos porque implica la dirección empresarial.

Por ello también se consideró los diferentes tipos de planeación, Luna (2015) existe tres tipos de planeación y se clasifica de la siguiente manera en primer lugar Planeación estratégica se define como el proceso de tener claro lo que es la misión, visión, valores,

objetivos y las estrategias de la empresa contando con políticas que ayudaran a la coordinación correcta del uso de recursos y al cumplimiento de metas en un mediano y largo plazo. En segundo lugar, planeación Táctica se decreta a los mandos medios de la empresa, esto dependerá del tamaño de la empresa y estos pueden ser las gerencias o los departamentos estableciéndose en corto y mediano plazo, aquí se divide los estratégicos en específicos, planes tácticos se deben dar en una unidad con principales acciones para cumplir de manera efectiva la parte de plan estratégico. Y por último la Planeación operativa aquí se da en los procedimientos y procesos de manera específica que ayudan a los menores niveles de la empresa, los administradores desarrollan planes para ciclos cortos y se preocupan y centran más en tareas de rutina.

Continuando con la dimensión de planeación consideramos que el compromiso con el trabajo que cada integrante debe tener es de vital importancia para el logro de los objetivos, Tziner y Shkoler (2018) lo definen como un estado psicológico se ve caracterizado en la relación del colaborador y la organización, un fuerte compromiso afectivo se da en un crecimiento con los valores y la confianza siendo esto desarrollado a medida que los empleados tienen beneficios y ven riesgo de perder.

En la investigación se ha tomado como segunda dimensión a organización para ello Luna (2015) refiere a un grupo de individuos con una misma meta en común, conjuntamente relacionados con responsabilidad y autoridad de manera que la empresa emplee sus recursos de manera efectiva para la realización de las operaciones.

Asimismo, Luna (2015) citando a Koontz-O'Donnell y Weihrich (s.f.) dicen que la organización consta de identificar y calificar las acciones y las actividades que se necesitan para el logro de las metas, asignar funciones y actividades a un administrador que sea capaz de cumplirlos.

Luna (2015) citando a Munch (s.f.) dice que es una estructura para sistematizar los recursos, determinando jerarquías, disposiciones y conjunto de actividades con la finalidad de reducir funciones del grupo humano. Entonces decimos que organizar es mantener un orden estructurado del trabajo y las actividades basándonos en el volumen y dirección de la empresa realizando trabajos con planes definidos de manera que se cumplan eficientemente.

Blandez (2014) la organización refiere a la división de trabajo entre un grupo de individuos, para implantar e identificar la asociación y el mando necesario, esto incluye:

diseño de puestos y las tareas a realizar, elegir a las personas ideales para ocupar un puesto, conocer la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se deben aplicar. Esto quiere decir que todas las personas que constituye una empresa deben conocer y respetar el conjunto de normas establecidas por la empresa de manera que realicen bien sus funciones usando correctamente los recursos que estén disponibles.

Shrestha, Menahem y Krogh, (2019). Señala Antes de abordar las estructuras organizativas a través de las cuales los humanos y la toma de decisiones basada en IA se puede combinar, comparamos sus características a lo largo de cinco condiciones clave para la toma de decisiones: especificidad del espacio de búsqueda, interpretabilidad del proceso de toma de decisiones y resultado, tamaño de la alternativa conjunto, velocidad de toma de decisiones y replicabilidad. (Pag.67)

La investigación tomó en cuenta los principios que una empresa debe considerar; Portugal (2018) refiere a que para el proceso administrativo en la organización se debe considerar lo siguiente: diseño Organizacional: estructura útil para el procedimiento el trabajo en equipo y la designación de los roles, la estructura Organizacional: clasifica y da facilidad en la asociación en base a los ejercicios a realizar, la división de trabajo: Dividir en segmentos una empresa difícil, de manera que las personas se encuentren con disposición restringida de roles que realizan, departamentalización: Seleccionar y juntar roles de trabajo que mantengan relación, trecho de control administrativo: control de la conjunto de personas subalternas que informan a los jefes inmediatos. Agregando es llamado también segmento de organización, la cadena de mando: Refiere a tener de forma clara quien es dependiente de quien, en una empresa, conociendo los parámetros de confianza, y para concluir los procesos la jerarquía: Los rangos con que esta divididos los jefes, supervisores, coordinadores de cargo superior, destinados a ciertas tareas de toda la organización. Existen diferentes niveles en la Empresa.

Asimismo, existen diferentes tipos de organización para ello sabemos que la organización debe cumplir con una estructura para obtener resultados, siguiendo funciones integrales, la cual refiere a un orden, arreglo lógico y una armoniosa relación, se sugiere optar por ellas puesto que permite a las personas trabajar de manera motivada y de manera efectiva.

Luna (2014), manifiesta que existen dos tipos de organización: en primer lugar existe la organización formal *que* se representa a través de un organigrama, en la cual se basa en una estructura que lo autoriza la empresa estos también llamados “manuales de la organización”, en donde figuran las responsabilidades de todos los integrantes de la empresa de manera que sean de forma clara para ser comprendidos por todos y en segundo lugar la organización

Informal, cuando no se integra con la finalidad positiva, suele favorecer grandemente al buen desarrollo de la empresa, de no ser el caso lo perjudica.

También se considera a la toma de decisiones como parte esencial de la organización para ello Heredia S. (2018), citando Louffat (2012), expresa sobre la toma de decisiones como la manera a elegir entre diversas probabilidades de un contexto o situación de algún hecho con el propósito de darle solución a alguna problemática o situación que lo requiera. Dicho en otras palabras, refiere a escoger la mejor alternativa para el cumplimiento de las metas u objetivos de la empresa y esta ayuda a corregir alguna dificultad dentro de ella.

Como tercera dimensión de la variable gestión administrativa tenemos a Dirección que al respecto, Blandez (2014), refiere a dirección en guiar el talento y trabajo de los integrantes de manera que se logren las metas obteniendo resultados positivos, esto incluye: establecer como si direccionaran las funciones de las personas, establecer la forma de dirigir a las personas de la manera más adecuada, guiar a las personas, orientándolos al cambio y establecer las distintas estrategias para dar solución a las diversas problemáticas, de forma que ayude a la toma de decisiones.

Casco, Garrido y Moran (2017) citando Reinoso (2011), define a dirección como un proceso dinámico, socialmente fundamental, que contribuye a las interrelaciones de las personas en distintos niveles de la organización, que incluye cumplir distintas funciones en las distintas áreas y/o espacios de la empresa con el fin de cumplir las metas, haciendo útil el uso de recursos para contribuir a sesear las distintas necesidades y anhelos de la sociedad.

Del proceso administrativo, esta fase es el más dinámico ya que implica que el jefe debe atribuirse una responsabilidad, entre ellas ordenar, conducir, motivar induciendo a su personal a que cumplan sus funciones con la máxima eficiencia aportando la máxima colaboración.

Casco, Garrido y Moran (2017), manifiestan que la dirección es de valiosa importancia para la organización y es fundamental, debe estar enfocado a obtener el máximo beneficio y teniendo los resultados más eficientes para la empresa.

También en la dirección es relevante considerar el liderazgo para ello; Casco, Garrido y Moran (2017), definen al liderazgo como la capacidad de mantener el trabajo en equipo motivado de manera que se desempeñen eficientemente, que debido a las distintas

características que posee su personalidad ¿pueda influir en los colaboradores de manera que despierte el compromiso y la actitud y el entusiasmo en ellos para cumplir los metas ya establecidos.

A su vez hemos considerado a cierto estilo de liderazgo que se debe tomar en cuenta en la dirección de la organización para esto Tziner y Shkoler (2018) expresan que el liderazgo transformacional re realiza en un todo motiva a sus subordinados a través de emociones de manera positiva transmitiendo una expresión mutua de una visión colectiva.

Dentro de la dirección se debe tomar en cuenta la motivación que cada uno de los integrantes del equipo es así que Tziner y Shkoler (2018) lo definen de la siguiente manera: La motivación laboral es definido como una fuerza psicológica, estos corresponden a un proceso de comportamientos y pensamientos enfocados hacia la meta, siendo así que incentiva a los colaboradores a luchar y persistir en la búsqueda de sus objetivos.

Un líder de la época moderno debe tener la responsabilidad en estas tres áreas principales: hacer cumplir con las actividad: requiere entrenar a las personas, así mismo mantener la mejora continua con respecto a la calidad de las labores que se realicen como la eficiencia en su desempeño, mantener el trabajo en conjunto: asegurando la comunicación con los miembros para consolidar los vínculos, para crear las relaciones buenas para desarrollar habilidades que logren la dedicación, la atención y el tiempo de cómo se deben cumplir con todas las acciones de la empresa y el desarrollo de cada integrante que lo conforma : mantener al personal motivado, entrenados teniendo constantemente el apoyo para que logren su desarrollo como ser humano.

Así mismo se considera dentro de la dirección la importancia de mantener una satisfacción laboral adecuada de manera que los integrantes puedan desempeñarse de la manera más adecuada, logrando resultados óptimos, ante este concepto se expresa que:

La satisfacción laboral es una respuesta psicológica, conductual y ocupacional de los empleados hacia el cumplimiento en su trabajo, la satisfacción laboral está relacionada con la percepción y evaluación de su trabajo por parte de los empleados, que se ve afectado por la situación. Los complementos, deseos, necesidades, prioridades, expectativas y valor indicaron que cuando la satisfacción laboral aumenta, la lealtad de los empleados aumenta de manera positiva. (p. 72)

La dirección debe tener estrategia, Casco, Garrido y Moran (2017) citando a Andrews, Bueno (s.f.) expresa: patrones de los objetivos principales, metas, etc y los planes fundamentales para lograrlos, de forma que precisen en qué tipo de negocio está la empresa y a dónde quiere llegar.

Casco, Garrido y Moran (2017) citando a Thompson y Strickland (s.f.) lo define como: enfoques y movimientos diseñados por la empresa para que esta tenga extraordinarios resultados.

En definitiva, consideramos a la dirección como una parte importante de la gestión administrativa para llegar a cumplir con los objetivos de la organización de manera que todos tengan claridad hacia donde se quiere llegar y qué manera se lograra.

Ward (2019) define liderazgo como un arte de orientar a un grupo humano a que logren objetivos en común, refiere a dirigir a los trabajadores con estrategias para llegar a satisfacer las distintas necesidades de la organización.

Por último, como ultima dimensión de la primera variable gestión administrativa se mencionó al control para la cual; Casco, Garrido y Moran (2017), citando Reinoso (2011), es corregir y medir el desempeño con la finalidad de controlar que los objetivos estén yendo por buen camino y que los planes en un principio ya establecidos estén aportando resultados.

Casco, Garrido y Moran (2017), citando a Remington y Gallardo (2011), refiere a la evaluación constante y periódica para comparar como las áreas se están desempeñando de manera que, si hay algo que corregir se tomen las medidas necesarias, estableciendo retroalimentación que permita corregir cualquier acción indebida, ya que el objetivo es cumplir los objetivos económicos de la empresa. Se determina muy significativo para el proceso administrativo el control, porque nos permite identificar falacias en los procesos y mantiene actualizada información sobre los resultados para atribuir eficientemente con las metas de manera que nos permita hacer una apropiada toma de decisiones.

Osorio (2014) citando a Stoner (1996): nos habla de los elementos de control para cual se ha considerado los siguientes: establecer modelos de desempeño, refiere a diseñar medidas de control donde se muestre el desempeño de cada integrante en la actividad que realizan, para medir si se está logrando los resultados que se buscan. Asimismo, se debe medir los diferentes resultados con criterios establecidos para controlar si los colaboradores cumplen con las indicaciones que se les dio. Para finalizar cuando se detecten errores o desviaciones se deben tomar medidas correctivas y decisiones para corregir los errores a la brevedad posible.

Los que se encuentren en alta jerarquía debido a las funciones del control pueden salvaguardar la organización y que esta se mantenga en condición óptima. El control permite medir y corregir esto es vital para verificar que se cumplan las actividades que se ejercen en la institución.

Dentro del control se tomó en cuenta la medición de desempeño ante esto Souza y Beuren (2018) expresan que: “[...] los sistemas de medición del desempeño (PMS) proporcionan herramientas de apoyo que ofrecen una visión general de los principales procesos y los niveles de logro de los objetivos de una organización” (p. 3).

Osorio (2014) establece principios de control; del carácter administrativo del control: expresa que es netamente administrativa ya que mientras se otorgue más mando se necesitara más control para optimizar y lograr tener mayor eficiencia de las diversas actividades; de los estándares: si en el control se mide, corrige y compara; existirá una comparación en donde los resultados actuales deficientes debe ser mejorados; de carácter medial del control: solo se debe aplicar cuando las actividades se desvíen y se requiere mejorar; del principio de excepción: debe ser aplicado esencialmente para optimizar costos y tiempo; y por último en los principios del control tenemos a la función controlada: que la persona que realiza la función se involucre con la acción de controlar.

Se presentó la segunda variable de estudio, la fidelización, las empresas hoy en día se ven encontradas con un mundo de competidores esto debido a la globalización de los diferentes mercados, de manera que se hace indispensable buscar diferentes formas de ser diferente de la competencia siempre buscando oportunidades que los lleve al éxito.

Angulo (2016) citando a Rodríguez (2007) refiere lo siguiente:

Fidelización, es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta. [...] se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente. Trata de conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales [...]” (p. 23).

Peña, Ramírez y Osorio (2014), fidelización de clientes se basará en generar estrategias para crear beneficios que sean importantes para la empresa (p.89).

Tocas, Uribe y Espinoza (2018) citan a Lehu (2001): El inicio fundamental de la fidelización es conservar al cliente que ya se tiene y su desarrollo, a su vez afirmando es el resultado una serie de estrategias que emplean las empresas.

En definitiva, la fidelización es la base de cualquier negocio ya que nos permitió conocer las necesidades del cliente al detalle y sobre eso poder crear las distintas estrategias que vayan acorde de manera que no se desperdicie los recursos

Mendoza (2018) expresa que para el consumidor ya no le es suficiente la función de servicio o producto, ahora para el ser humano vale más el tema emocional, afirmando se debe ir mucho más allá, ósea no solo satisfaciendo necesidades sino crear que cada experiencia sea memorable.

Karunaratna (2018). La fidelización hoy en día ya no es una tarea fácil ya que debemos tomar en cuenta es un tema psicológico y de mucha competencia, viene a ser un compromiso profundo, que se ve reflejado en una compra continua en el transcurso de los años, a pesar de las distintas influencias que causa el marketing que con lleva a distintos comportamientos en el consumidor.

Es por ello, hemos considerado para la fidelización de clientes diversos programas que ayudaran a medir la variable, para los gerentes y administradores es necesario conocer herramientas que les permita realizar una buena toma de decisiones, proponiendo distintos modelos en donde se analice beneficios económicos, ya que existe la necesidad de poder diferenciarse en el rubro del mercado.

Peña, Ramírez y Osorio (2014), citando a Gonzales (2009) expresa que: son herramientas que se manejan para tener un conocimiento acerca del cliente de manera que se relacione con la marca. La intención base refiere a elaborar un programa de manera eficiente que nos relacione con el cliente, pudiendo identificar el segmento al que queremos dirigirnos.

Terech (2018) expresan que no todos los clientes o consumidores no desean los productos por igual o el mismo servicio, es por ello que al realizar una estrategia de marketing esta debe ser segmentada basándonos en los clientes o compradores potenciales este proceso se conoce como segmentación.

Pacheco (2017) quien cita a García (2007) manifiestan: para que los clientes se fidelicen es fundamental tener estrategias que estén reguladas, planteadas y bien estudiadas de manera que se implante un programa de fidelización, permitiendo una acción estratégica donde se logren alcanzar los objetivos y estos son: conocer a los clientes más importantes; distribuir al mercado productos innovadores, tomando en cuenta siempre de las necesidades del

cliente; establecer de manera personalizada el servicio siguiendo el perfil de cada cliente; a los clientes que ya existen, incrementar el consumo y por ultimo aumentar los beneficios.

Pacheco (2017) quien cita a García (2007), expresa que existen etapas para los programas de fidelización y estas son: segmentar a los diferentes tipos de clientes y localizarlos: refiere a concentrarnos en cada segmento elegido, manteniendo el contacto de los clientes en su mayoría; servicio al cliente: la organización debe mantener un servicio de manera personalizada con cada cliente y obtener el mayor provecho de éste; fidelización de cliente: Se enfocará en las clientes que ya no están y logrará recuperarlos a la mayor cantidad posible, se optará por innovar acerca de la relación para que la relación sea por el mayor tiempo posible; obtención de Información: posteriormente de haber logrado la fidelización, mediante información de deberá mantener el control sobre éste para conservar la relación.

Asi mismo se ha considerado al marketing como parte importante del programa de fidelización ante ello: Spear, C. H. (2018). Manifiesta que: “[...] La forma más fácil de controlar el gasto excesivo de marketing es crear una cantidad de dólares de marketing para cada mes y elija las iniciativas de marketing que representan su práctica” (p. 26).

También Faier. (2018). Expresa que el marketing es:

[...] el conjunto de factores y fuerzas que escapan al control inmediato de la compañía e influyen en el mantenimiento o desarrollo de su relación con clientes rentables. Según la naturaleza de estos factores y fuerzas, se distinguen dos grupos de componentes: el macromedio y el microambiente de la empresa. (p.279)

Terech (2018) manifiesta que para posicionar el servicio los compradores deben percibir lo que brindamos como único y valioso, es por ello, el marketing es esencial y una organización debe medir como perciben el valor que brinda al mercado. (p. 47).

Dentro de la fidelización se está considerando a la gestión de la lealtad del cliente como pieza fundamental para la organización, ante esto: Dalongaro (2014) cita a Santos (2010) manifiesta: es crear valor midiendo y gestionando ciertos procesos; los miembros de la empresa tienen la misión de fidelizar a los clientes, de manera que los clientes que ya estén satisfechos se vuelvan leales no solo midiéndolos sino creando un impacto en relación con la lealtad. Es decir que es más cómodo y sencillo mantener a los ya conquistados que captar los clientes nuevos, no quiere decir dejar de seguir captándolos sino crear diversas estrategias creando planes en bien del público que a la larga nos atrae nuevos clientes.

Existe un programa integral de gestión de lealtad y satisfacción que las organizaciones requieren Melnic (2016) manifiesta que: de debe evaluar los distintos niveles de lealtad mediante encuestas, entre las preguntas se debe hacer es cuanto recomendaría nuestra empresa, y entre colaboradores hacer lo mismo, es necesario comparar los niveles de lealtad con la competencia, de manera que se incorporen objetivos de lealtad, desarrollar e implementar programas que reduzcan la tasa de abandono de los colaboradores y de los clientes. Todo lo que se pueda hacer para mantener la lealtad del cliente se debe tomar en cuenta porque recordemos que nuestro negocio funciona siempre en cuando se tenga clientes fidelizados.

Karunaratna (2018). la lealtad refiere a una respuesta en base a la conducta manifestada a lo largo del tiempo por alguna toma de decisión esto en base una marca, a su vez refiere a un proceso psicológico, a su vez también se conoce como la recompra permanente de una marca que le causa al cliente un efecto de manera positiva.

Diallo (2018). la satisfacción de cliente va en función de desconfirmación, esta se ve reflejada tanto en el desempeño como en las expectativas, asimismo se puede decir que la satisfacción se evalúa a base de las experiencias de compras parecidas, en general se basa a la experiencia desde la compra hasta que el cliente lo consuma asociada a su vez al buen servicio al pasar del tiempo, siendo esta la clave para las organizaciones

Asimismo, existen principios básicos para complementar la gestión de la lealtad: conocimientos: teniendo claro las interrogantes de que, como, donde y porque se hace, saber el objetivo del trabajo, conociendo los productos y los servicios que brindamos; relacionamiento: basado en los criterios “gana-gana” ambos debe salir ganadores, siguiendo la vía de relación interpersonal, de manera que se respete y se identifique las necesidades de la mejor manera; compromiso: a través de ello se cumplen los objetivos y planes de la empresa; confiabilidad: Tiene como prioridad contar con la responsabilidad y la ética, de manera que se practique la confianza de los miembros para preservar la confidencialidad y sea restringida al cliente.

Clay (2017) en su artículo sobre la Administración y los límites de la lealtad expresa que: la lealtad se convierte en el criterio que más destaca al momento de la contratación, reunión evaluación de desempeño, etc. Es así como el éxito es demostrar la lealtad más que la

habilidad. Por lo tanto, se dice que se logrará el objetivo y el éxito mientras haya más personas leales.

Concluyendo con la lealtad del cliente debemos saber que a través nivel de satisfacción del cliente podemos medir su lealtad, más bien el punto clave para empezar a crear un buen negocio y por consecuencia será más rentable.

También existen diversas herramientas para la fidelización de los clientes, ante esto Pacheco (2017) quien cita a García (2007) expresan los siguientes: Clienting: Herramienta que tiene como finalidad tener el conocimiento pleno de cada cliente, de manera que se conozca que clientes nos traen mayores beneficios a la empresa, por consiguiente, se tiene que mantenerlos invirtiendo mayor recurso y el CMR: Consiste en incrementar el agrado de la clientela, para desarrollar una relación valiosa, que genere rentabilidad y esta sea de un plazo largo entre la empresa y los clientes.

Así mismo, Rodríguez De La Cruz (2018) citando a Montoya (2014) manifiesta que el CMR “idea de negocio como estrategia que involucra a todo el personal, los procesos y la tecnología para que se maximicen las relaciones con los clientes” (p.35).

Si utilizamos las herramientas propuestas están nos generaran una mayor fidelización con los diversos clientes existentes y atraeremos muchos más de manera que nos genere una ventaja sobre la competencia y eso para la empresa es muy importante, para Carbajal, Ormeño y Valverde (s.f.), estas son las ventajas con la que podemos sobresalir: se reducen costes de promoción: ya que captar nuevos clientes resulta más costoso que los clientes ya están captados y estos recomienden nuestro negocio; nos permite conocer mejor a los clientes: creando un ahorro en los costes, mientras conocemos más al cliente, menos nos costará atenderlo; reducción de riesgos de tener errores: al servir al cliente se conoce mejor sus necesidades y gustos; mayores ingresos: cuando existe un cliente fiel éste estará dispuesto a pagar más a cambio obtiene un mayor beneficio; mayor frecuencia: los clientes fidelizados adquieren nuestro servicio y producto más seguido que los no están fidelizados; venta cruzada: los clientes fidelizados adquieren otros productos y servicios a los que adquirirían en un inicio; mantener planilla de colaboradores: comprometidos con la idea de negocio permite mantenerlos y crear una base sólida en la empresa.

Continuando podemos decir que la segmentación es importante para mantener fidelizados a nuestros clientes es por ello, Melnic (2016) expresa que la segmentación de clientes se

define como clave mantener diferenciado a los clientes que se dividan en grupos estos pueden ser por demografía, geográfico, psicográfico, comportamientos, esto permitirá imponer modelos de marketing y el uso de recursos.

Por otro lado, es necesario saber que se debe mantener una ventaja competitiva para que el servicio que se brinda se vea reflejado en el servicio educativo que brinda el colegio y los padres de familia opten por la institución al transcurrir los años.

Sari (2018) expresa que:

La edad de las organizaciones radica en particular en cómo los empleados aplican sus conocimientos, experiencia y habilidades que son esenciales para garantizar la continuidad de las actividades de una organización [...]. Así, la pérdida de empleados en la facturación será la amenaza para las empresas. Fijado que la organización exitosa tiene a las personas como fuente de ventaja competitiva, por lo que la empresa debe motivar y satisfacer. (P.72)

Para la presente investigación se ha considerado una serie de problemas para la cual se dividió en problema general y problemas específicos, entonces lo formulamos de la siguiente manera como problema general:

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?

Y como problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre la planeación y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?
- ¿Qué relación existe entre el control y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?

El estudio de investigación se justifica en tres ámbitos que son: la justificación teórica, justificación metodológica y por último la justificación práctica, para la justificación teórica decimos que la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la fidelización, para la cual ambas variables se verán reforzadas y respaldadas por bases teóricas anteriormente estudiadas por diferentes

investigadores. Se recolectó una base de información de los padres de familia en donde ellos manifiestan inconformidad con la gestión que se viene realizando en la actualidad en la Institución Pública con gestión privada del ejército Alfredo Bonifaz, con los resultados de la investigación se reforzará nuevos conocimientos para los futuros investigadores.

En el ámbito metodológico el enfoque de la investigación se basa en el enfoque cuantitativo de tipo aplicada porque se compararan teorías pasadas con nuestra investigación de manera que se refuercen los conocimientos ya que se recolectó datos mediante la técnica de encuesta, utilizando el cuestionario de instrumento que está compuesta por preguntas que fueron validados con confiabilidad estadística, generando aportes que pueden ser replicables en otros contextos de investigación, el nivel de la investigación es correlacional ya que se busca determinar la relación que existe entre ambas las variables de estudio: gestión administrativa y fidelización, asimismo el diseño es no experimental de corte transversal porque las mencionadas variables no fueron manipuladas y se basaron en la observación en su entorno natural, recogiendo la información en un momento determinado para su respectivo análisis.

Y para finalizar la justificación práctica refiere que la elaboración de la investigación se basa en la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rimac-2019, por tal razón requiere optar por planes de mejoras para la institución de manera que los padres de familia se sientan satisfechos con el servicio y la calidad educativa de la institución y que en forma conjunta se logre alcanzar la acreditación para la institución en consecuencia genere más demanda de alumnado.

La investigación presenta como hipótesis general:

La gestión administrativa se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Asimismo, se consideró siguientes hipótesis específicas:

- La planeación se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.
- La organización se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

- La dirección se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.
- El control se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

En el presente estudio se han planteado distintos objetivos que son el objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Asimismo, existen objetivos específicos que son las siguientes:

- Describir la relación que existe entre la planeación y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.
- Describir la relación que existe entre la organización y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.
- Describir la relación que existe entre la dirección y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.
- Describir la relación que existe entre el control y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

II MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Enfoque de la Investigación

La investigación tiene enfoque cuantitativo para Hernández, Fernández y Baptista (2014): se basa en previas investigaciones, es utilizado para comprobar las teorías pasadas estableciendo modelos de comportamiento de la población. Por lo tanto, en el enfoque cuantitativo se domina ambas variables del estudio para ser proporcionadas y comparadas con otra investigación, a su vez se recolectarán datos que responden a las distintas preguntas de la investigación, de manera que se puedan refutar y verificar las hipótesis, basándonos en análisis estadístico con una medición numérica.

2.1.2. Tipo de Investigación

Guevara (2017) citando a Carrasco (2005) refiere que la investigación es aplicada porque busca extender y profundizar conocimientos científicos que se relacionan con la realidad su objetivo de estudio lo establecen teorías científicas y se progresan sus contenidos. Es decir, investiga teorías pasadas con el objetivo de reforzar el conocimiento humano para comprobar la veracidad de las teorías de tal manera que se opten por cambios y mejoras, se somete a verificación las realidades y hacemos uso de la estadística.

2.1.3. Nivel de Investigación

El tipo de la investigación del estudio posee un nivel correlacional, ya que nos permite conocer y comprobar el grado de similitud entre las variables de gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, al respecto Gonzales, Ponce y Chávez (2017) expresan: “[...], permite describir la asociación entre dos variables con el objetivo de predecir su comportamiento futuro [...]”.

2.1.4. Diseño de Investigación

El estudio contiene un diseño no experimental de corte transversal, las variables de la investigación no serán manipuladas basándose en una observación y se darán en su entorno natural, así mismo la información será recolectada en un determinado momento. Hernández, Fernández y Baptista (2014) a su vez es no experimental ya que la investigación se asienta en observar las variables en un entorno natural para posteriormente ser analizados detenidamente.

2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1 Operacionalización de las Variables Gestión administrativa y fidelización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Ñiquen (2016) citando a Hurtado (2008) expresa que la gestión administrativa se desarrolla en base al logro y el desarrollo de los objetivos de la empresa donde es esencial tomar en cuenta la planeación, dirección, organización y control, se considera esencial el mencionado proceso administrativo (p. 20).	La gestión administrativa bajo las dimensiones debe ser evaluadas siendo estas la planeación, organización, dirección y control en donde cada una de ellas contienen tres indicadores que serán medidas con el instrumento del cuestionario a través de la escala de Likert, la cual estarán establecidos por ítems, los datos serán vaciados al programa SPSS (alfa de Cronbach).	Planeación	Visión sistemática de los procesos	Ordinal
				Tener claro los objetivos de la empresa	
				Compromiso con las acciones.	
			Organización	Contar con los recursos para alcanzar los objetivos.	
				Jerarquía	
				Toma de decisiones	
			Dirección	Liderazgo	
				Personal motivado	
				Comunicación	
			Control	Medición del desempeño	
				Eficiencia	
				Retroalimentación, evaluación de resultados.	
FIDELIZACIÓN	Angulo (2016), Fidelización, es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta. [...] se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente. Trata de conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales [...]” (p. 23).	La fidelización serán medidas a través de: Programa de fidelización, Gestión de lealtad del cliente, Herramienta de fidelización y la ventaja de fidelización en donde cada uno de ellos tienen tres indicadores que serán medidas con el instrumento del cuestionario a través de la escala de Likert, la cual estarán establecidos por ítems, los datos serán vaciados al programa SPSS (alfa de Cronbach)	Programa de Fidelización de clientes	Propuestas de valor	Ordinal
				Plan Marketing	
				Estrategias de fidelización	
			Gestión de la lealtad del cliente	Confianza	
				Compromiso	
				Conocer al cliente	
			Herramientas para la fidelización	Segmentar a los clientes	
				Satisfacción del cliente	
				Página web	
			Ventaja de la fidelización	Reducción de costes económicos y humanos	
				Debilidad de la competencia	
				Calidad de servicio	

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

La investigación tiene como población a los padres de Familia de la Institución Educativa Alfredo Bonifaz. Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan una serie de especificaciones” (p.10). Es así que la población lo conforman los 120 padres de familia de dicho organismo en el distrito del Rímac del año en curso.

Ramírez (1999) citado por Sabino, C. (2014) define que una población es finita cuando el investigador tiene conocimiento total de los elementos de la población, se identifican, o tiene conocimiento deseado de la cantidad en su totalidad.

Por ser una población limitada y asequible se basó en un estudio censal, ya que por ser una población pequeña era de suma importancia tomar en su totalidad porque mientras más grande y representativa sea la muestra será menos el error.

Por lo tanto, en el presente estudio se aplicó una muestra censal donde según Raymundo y Vilchez (2014) quienes citan a Hayes (1999) manifiestan que la muestra censal refiere: “[...] está constituida por toda la población [...] se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos os participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso” (p. 62). Es por ello que se accedió a tomar este tipo de muestra y así el resultado pueda ser más confiable.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Se consideró como población a los padres de familia del nivel inicial de la Institución educativa Alfredo Bonifaz del distrito del Rímac, 2019.

Criterios de exclusión

Se excluirá a los padres de familia de los otros niveles de Primaria y Secundaria.

2.3.2 Muestreo

El estudio siendo una muestra censal, el muestreo que se aplicó fue no probabilístico ante esto Ozten (2017) manifiesta que el muestreo no probabilístico dependerá de ciertas características o criterios que el investigador considere en el momento. Es decir, se emite un juicio personal que puede darse por el investigador o por el recolector de dato. Por ello el tipo de muestreo fue por conveniencia Ozten (2017), expresa que el muestreo por conveniencia permite seleccionar casos asequibles ya que se cuenta con el fácil acceso a los sujetos, es decir, disponibilidad para el investigador y las personas investigadas, se tomó en cuenta toda la población del nivel de inicial de la institución Alfredo Bonifaz.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

En la investigación se aplicó la encuesta como técnica, López y Fachilla (2015), expresa que la encuesta más que ser un instrumento que sirva para medir, recolectar y evaluar información pasa a tener un rol importante en la investigación ya que define como el método a seguir de manera continua para todo el proceso de la investigación. Por ello, las encuestas se usaron y estuvieron enfocadas en los padres de familia de la Institución educativa Alfredo Bonifaz del año en curso para así determinar la fijación de las variables en el entorno educativo.

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

La investigación utilizó el cuestionario como instrumento, por lo que se disminuye el tiempo, los costos y se le facilita al investigado y el investigador, ante esto Contreras y Roa (2015) citando a Hurtado (2000), expresa que: el cuestionario es un instrumento que se elabora con un orden de preguntas en relación a un evento y/o situación sobre la cual se requiere recolectar cierta información para el investigador con el fin de medir variables, siendo este un formulario impreso que será llenado por el investigado.

Es por ello que el cuestionario de la investigación se delimitó en 40 preguntas mediante la matriz de operacionalización, teniendo en principio dos variables estudiadas: 20 ítems nos facilitaron la información sobre la Gestión administrativa de la Institución educativa Alfredo Bonifaz y los otros 20 ítems facilitaron la información acerca de la Fidelización de los padres de familia de la mencionada Institución.

2.4.3. Validez del cuestionario

Para validar el instrumento se recurrió a 3 expertos con grados de maestría y doctorado que tuvieran conocimiento amplio del tema, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen validez como: Grado en que un instrumento ciertamente mide la variable que se desea medir (p.200). Es por ello que el instrumento tiene el respaldo de un juicio de expertos, ya que se le entregó un instrumento a cada uno de ellos con su respectiva matriz de evaluación, y fueron evaluados y calificados objetivamente de manera que se garantizó su fiabilidad ya que el instrumento tiene que ser fiable para así poder recolectar los datos que se requiere para la investigación.

Tabla 2 Validación por juicio de expertos

Variable 1: Gestión Administrativa				
CRITERIOS	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
CLARIDAD	85%	84%	80%	249%
OBJETIVIDAD	85%	84%	80%	249%
PERTINENCIA	85%	84%	80%	249%
ACTUALIDAD	85%	84%	80%	249%
ORGANIZACIÓN	85%	84%	80%	249%
SUFICIENCIA	85%	84%	80%	249%
INTENCIONALIDAD	85%	84%	80%	249%
CONSISTENCIA	85%	84%	80%	249%
COHERENCIA	85%	84%	80%	249%
METODOLOGÍA	85%	84%	80%	249%
TOTAL				2490%

Crterios de valoración = $2490/30 = 83\%$

En la tabla Nª 2 observamos que la validez promedio que se obtuvo del instrumento a través de juicios de expertos en la primera variable de estudio de investigación referente a Gestión Administración es de 83%, se obtuvo una calificación alta que permitió que el instrumento sea confiable para ser aplicado en la población.

Tabla 3 Validación por juicio de expertos

Variable 2: Fidelización				
CRITERIOS	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
CLARIDAD	85%	83%	80%	248%
OBJETIVIDAD	85%	83%	80%	248%
PERTINENCIA	85%	83%	80%	248%
ACTUALIDAD	85%	83%	80%	248%
ORGANIZACIÓN	85%	83%	80%	248%
SUFICIENCIA	85%	83%	80%	248%
INTENCIONALIDAD	85%	83%	80%	248%
CONSISTENCIA	85%	83%	80%	248%
COHERENCIA	85%	83%	80%	248%
METODOLOGÍA	85%	83%	80%	248%
TOTAL				2480%

Criterios de valoración = $2480/30 = 82.66\%$

En la tabla N^o 3 observamos que la validez promedio que se obtuvo del instrumento a través de juicios de expertos en la segunda variable de estudio de investigación referente a Fidelización es de 82.66%, se obtuvo una calificación alta que permitió que el instrumento sea confiable para ser aplicado en la población.

Asimismo, en la siguiente tabla N^o4 presentamos la información completa de los 3 expertos, nombres y apellidos y los grados que poseen actualmente, dichos expertos que participaron en la validación de los instrumentos fueron los siguientes:

Tabla 4 Información personal de los expertos

Nombres de expertos en ambas variables	
Grado - Apellidos y Nombres	
Experto N ^o 1	Dr. Bardales Cárdenas Miguel
Experto N ^o 2	Mg. Briceño Doria Gonzalo
Experto N ^o 3	Mg. Pérez Huamán Julio Roberto

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Para conseguir la confiabilidad del instrumento se requirió al programa SPSS statistics versión 23, es donde se llegó a medir la fiabilidad a través el alfa de Cronbach, la que pudo medir el grado de consistencia de la relación de preguntas y respuestas ya que se realizó una prueba piloto a 15 padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz, como inicio del estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que: Confiabilidad refiere al grado en su aplicación del instrumento produzcan resultados iguales al momento

de aplicar al mismo individuo. Así mismo Lao y Takakuwa (2016) ha considerado la siguiente escala de medición:

Tabla 5 *Calculo de coeficiente del Alfa de Cronbach*

Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente Lao y Takakuwa (2016)

Para Lao y Takakuwa (2016) manifiestan que a medida que la fiabilidad a través del alfa de Cronbach, se dice que los ítems se medirán bajo un solo constructo, y que mientras se aproxime a 2 el alfa de Cronbach la consistencia de las preguntas será más mayor.

Tabla 6 *Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
.947	40

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), Según Lao y Takakuwa (2016)

Referente al resultado que se obtuvo a través del Alfa de Cronbach se visualiza que la fiabilidad que brinda la consistencia interna del instrumento que se utilizará en la investigación es de 0.947, refiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach (muy alta) por lo tanto es aceptable para ser aplicada en el estudio.

Tabla 7 *Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 1: Gestión administrativa*

Rango Magnitud	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
.941	20

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), Según Lao y Takakuwa (2016)

Referente al resultado que se obtuvo a través del Alfa de Cronbach se visualiza que la fiabilidad que brinda la consistencia interna del instrumento que se utilizará en la investigación para analizar la variable 1 Gestión Administrativa que tiene un grado de 0.941, refiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach (muy alta) por lo tanto es aceptable para ser aplicada en el estudio.

Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 2: Fidelización

Rango Magnitud	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
.848	20

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), Según Lao y Takakuwa (2016)

Referente al resultado que se obtuvo a través del Alfa de Cronbach se visualiza que la fiabilidad que brinda la consistencia interna del instrumento que se utilizará en la investigación para analizar la variable 2 Fidelización, que tiene un grado de 0.848, refiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach (muy alta) por lo tanto es aceptable para ser aplicada en el estudio.

2.5. Procedimiento

Para analizar los datos se recolectó información que estuvo basado mediante un cuestionario que se usó como instrumento, luego dicha información fué organizada y fue ejecutada a través del programa Excel, de manera que se facilite la aplicación estadística del programa SPSS statistics versión 25, en el mencionado programa la información fue explorada mediante los datos recopilados en las encuestas en relación a las 2 variables de estudio Gestión Administrativa y la Fidelización de la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, del mismo modo la confiabilidad del instrumento fue evaluado mediante el coeficiente de Cronbach.

En el presente trabajo de investigación fue analizado por el estadístico descriptivo para ambas variables de Gestión Administrativa y Fidelización, así mismo las dimensiones se estudiaron mediante los autores que se distribuyeron a través de frecuencias y cruzadas en el programa.

Para finalizar se realizó un contraste de las hipótesis usando la prueba de correlación de Rho de Spearman y luego de juntar todo lo necesario se dio una conclusión de los resultados a través de tablas y figuras con la respectiva conclusión al detalle. Al respecto,

Mondragón (2014) citando a Elorza y Medina (1999) nos dice que: con el Rho de Spearman es viable determinar si dos variables aleatorias pueden ser dependientes o independientes.

2.6. Métodos de Análisis de datos

Los datos se alcanzaron, luego de aplicar el instrumento del cuestionario, ya que se registró en excel los datos recolectados para luego pasarlos al programa SPSS de manera que se obtengan datos estadísticos.

Se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics versión 25, donde se las respuestas de los encuestados se analizaron y se obtuvo una información acerca de las 2 variables de estudio como son la gestión administrativa y la fidelización, siendo estas evaluadas previamente a través del coeficiente de Cronbach.

a. Estadística descriptiva

Carmín (2017) manifiesta que la estadística descriptiva consiste en observar las variables y sus dimensiones en su comportamiento, a través del alfa de Cronbach se verificó el instrumento y este apto para ser aplicado en el estudio, asimismo se realizó el estudio sobre las dimensiones que se obtuvieron mediante autores.

b. Estadística inferencial

Carmín (2017) que es la contratación de hipótesis que se usó para determinar qué relación tienen las variables así mismo las dimensiones del estudio. A su vez el tipo de prueba de la correlación. La investigación se basa en un estudio estadístico Rho de Spearman porque es un estadístico no paramétrico, ya que no sigue una distribución normal por lo tanto al ser variables cualitativas en su esencia se usa el mencionado estadístico.

2.7. Aspectos Éticos

De acuerdo con la Universidad la presente investigación cumple con los principios ya establecidos basándonos en recolectar textos con citas bibliográficas de diferentes autores, se recolectó la información con ética profesional ya que no se alteró información ni los distintos conocimientos, se respetó los derechos de autor, demostrando gran profesionalismo que se tiene como estudiante de esta casa de estudio. A su vez el objeto

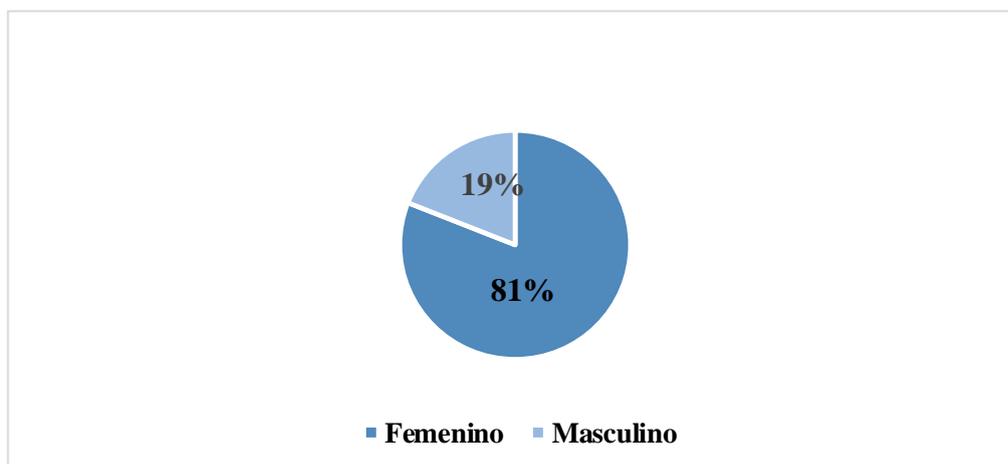
a estudiar no solo fue técnico sino se manejó de manera responsable referente a la información recolectada, por tal razón el investigado tuvo pleno conocimiento de objetivo de las encuestas, no se hizo nada para que se ven perjudicados , ya que fue realizada de manera voluntaria sin invadir su privacidad hubo un permiso por parte de los encuestados, de tal manera que se logra decir que los datos son verdaderos recopilados en su entorno natural sin ninguna manipulación o coacción por parte del investigador.

En conclusión, se obtuvo los permisos necesarios para acceder a las instalaciones de la institución Educativa Alfredo Bonifaz para realizar la actividad de la encuesta dentro de la institución, se deja en constancia que la atención por parte de la plana administrativa y demás fueron totalmente aceptable teniendo un buen trato, amable y cordial teniendo mucha consideración para en investigador brindando todas las facilidades para el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Características de la muestra

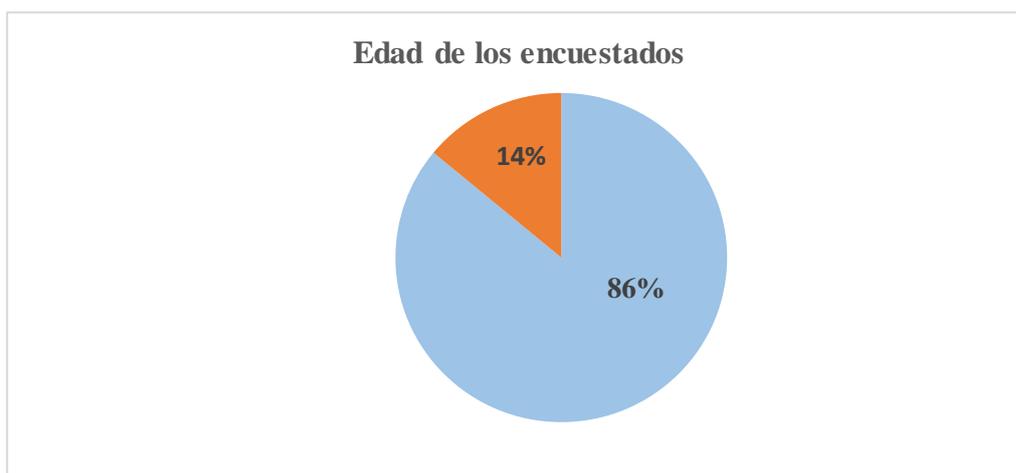
Figura 1: Género de encuestados



Fuente: cuestionario de GA y F.

Se observa que el total de población, es por ello que se consideró a los 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz donde el 19% pertenecen al género masculino y el 81% pertenecen al género femenino.

Figura 2: Edad de los encuestados

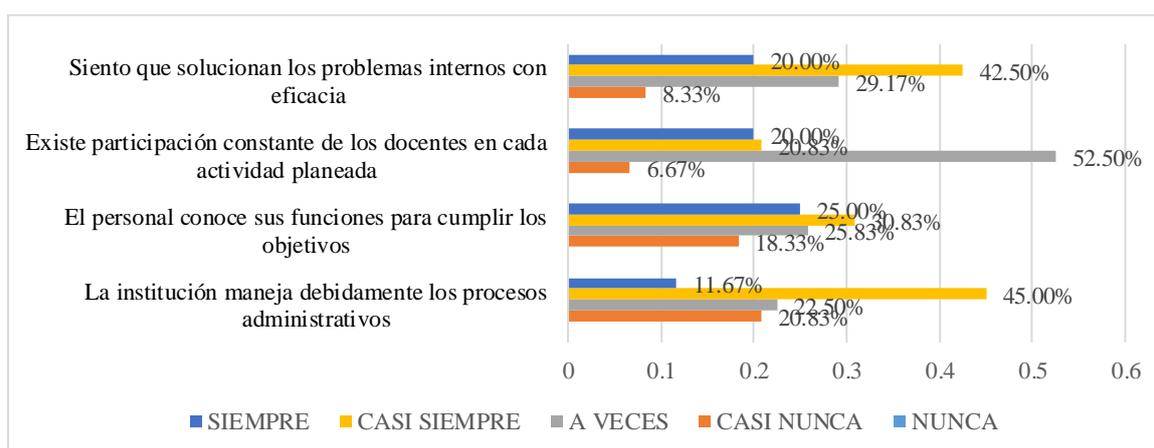


Fuente: Cuestionario de GA y F.

Se observa el total de la población encuestada, corresponden a 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz donde el 86% corresponden al rango entre 25 y 35 años y el 14% corresponden entre 36 y 41 años de edad.

3.2. Resultados descriptivos

Figura 3: Estadísticos descriptivos de planeación

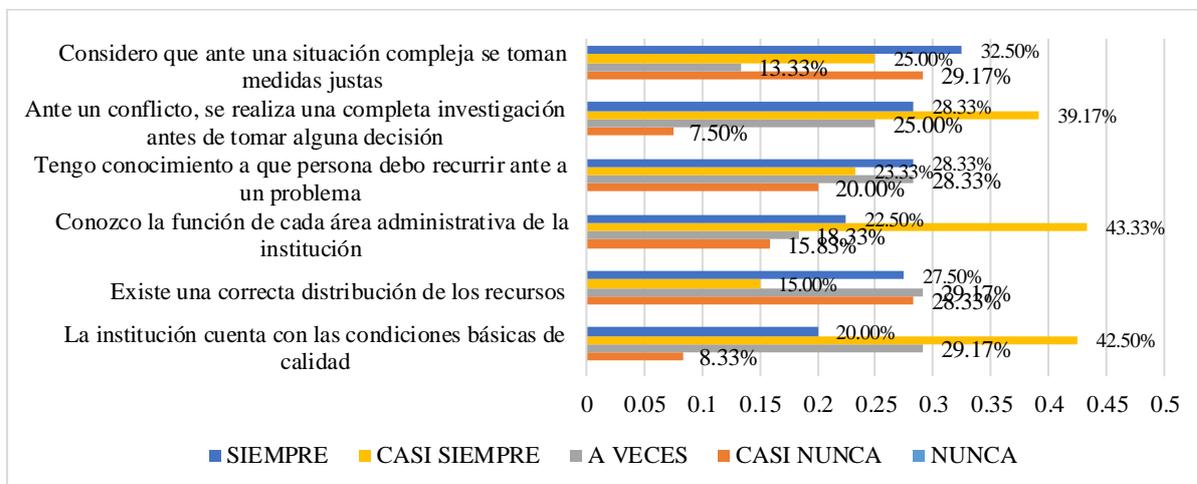


Fuente: Cuestionario de GA y F.

Interpretación: Con los resultados en base de los indicadores de planeación, la dimensión N¹ de Gestión administrativa, se puede visualizar que el 52.50 %, de los 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, piensan que el rango a veces, refiriéndose a que los docentes no mantienen una constante participación en las actividades que la institución realiza, siendo más de la mitad de los padres que no están

contentos con este indicador, mientras que el 30.83% de encuestados consideran que casi siempre el personal tiene conocimiento de sus funciones para el cumplimiento de los objetivos y el 20.83 % sienten la institución casi nunca maneja debidamente los procesos administrativos.

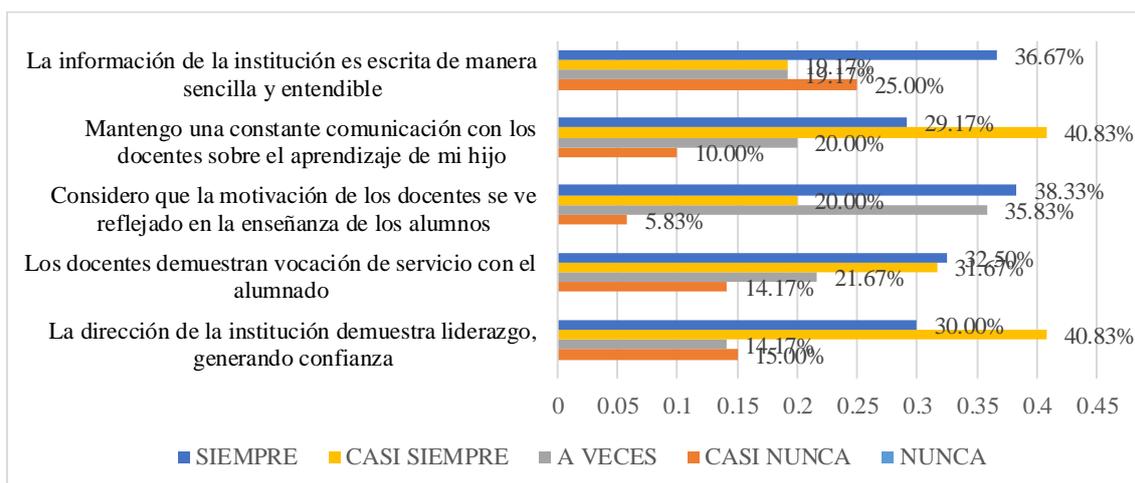
Figura 4: Estadísticos descriptivos de organización



Fuente: Cuestionario de GA y F

Interpretación: Con los resultados en base de los indicadores de organización, la dimensión N^o 2 de Gestión administrativa, se puede visualizar que el 43.33 %, de los 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, expresan que conocen la función de cada área administrativa, y el 28.33% tienen conocimiento de a qué persona recurrir cuando tienen algún problema, mientras que el 29.17% de encuestados consideran que casi nunca se toman medidas justas ante una situación compleja esto refiere a que no se hacen las averiguaciones necesarias para determinar una sanción.

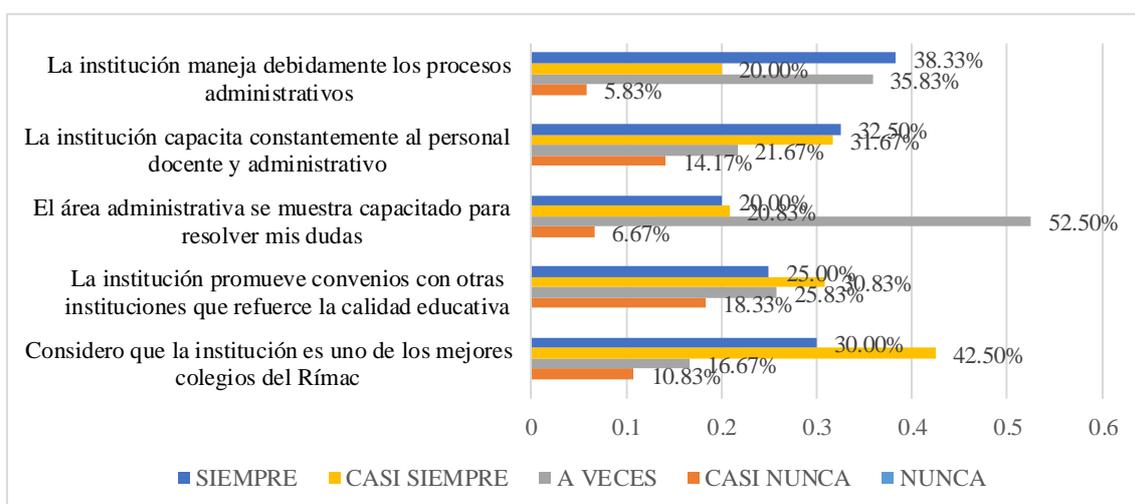
Figura 5: Estadísticos descriptivos de dirección



Fuente: Cuestionario de GA y F

Interpretación: Con los resultados en base de los indicadores de dirección, la dimensión Nª 3 de Gestión administrativa, se puede visualizar que el 40.83 %, de los 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, expresan que mantienen una constante comunicación sobre el aprendizaje sus hijos, mientras que, y el 25.00% que la institución casi nunca envía información clara y entendible en los comunicados del colegio, asimismo, el 21.67% refieren que los docentes a veces demuestran vocación de servicio con el alumnado, quiere decir que transmiten molestia y mal carácter en relación a la enseñanza.

Figura 6: Estadísticos descriptivos de control



Fuente: Cuestionario de GA y F.

Interpretación: Con los resultados en base de los indicadores de control, la dimensión N° 4 de Gestión administrativa, se puede visualizar que el 52.50% de los 120 padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz expresan que a veces el área administrativa se muestra capacitado para resolver las dudas de los padres, siendo este más de la mitad, el 35.83 % , , manifiestan que la institución a veces maneja debidamente los procesos administrativos, por lo tanto en otras ocasiones casi nunca lo hacen de manera correcta, y el 32.50% expresa que la institución capacita constantemente al personal docente para que las diversas áreas mejoren.

3.3. Prueba de normalidad

Es de suma importancia saber que cuando se va aplicar la estadística y donde van a intervenir variables siendo estas continuas o discontinuas, a través de la prueba de normalidad se permite determinar si la distribución es normal o no, por lo tanto, el nivel de significancia nos muestra que son no paramétricas y se usa en Rho de Spearman.

Es por ello que Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen: la normalidad de la distribución en muestras grandes o mayores a 100, y no siempre son normales de la distribución de los elementos.

Ante esto se utilizó el programa SPSS versión 25 para así establecer la distribución de las variables de estudio. Para Romero (2016) manifiesta que: “las pruebas de normalidad de ajuste verifican el tipo de distribución que siguen los datos recolectados, de tal manera poder identificar si son o no paramétricas y así llevar el contraste estadístico” (p.36).

Tabla 9 Prueba de normalidad del Gestión administrativa y fidelización

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE 1	,102	120	,000	,932	120	,000
VARIABLE 2	,109	120	,000	,973	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.4. Contrastación de la hipótesis

Para interpretar los valores en la correlación de Spearman se necesita tener conocimiento de los rangos que nos dará a conocer en qué lugar e encuentran los resultados obtenidos. Para ello Mondragón (2014), citando a Hernández y Fernández (1998) nos presentan el siguiente cuadro de medición:

Tabla 10 Cuadro de medición de contrastación de hipótesis

Variable 2: Fidelización				
CRITERIOS	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
CLARIDAD	85%	83%	80%	248%
OBJETIVIDAD	85%	83%	80%	248%
PERTINENCIA	85%	83%	80%	248%
ACTUALIDAD	85%	83%	80%	248%
ORGANIZACIÓN	85%	83%	80%	248%
SUFICIENCIA	85%	83%	80%	248%
INTENCIONALIDAD	85%	83%	80%	248%
CONSISTENCIA	85%	83%	80%	248%
COHERENCIA	85%	83%	80%	248%
METODOLOGÍA	85%	83%	80%	248%
TOTAL				2480%

Criterios de valoración = $2480/30 = 82.66\%$

Fuente:

Adaptada de Mondragón (2014) basada en Hernández y Fernández (1998).

3.4.1. Prueba de hipótesis general:

Prueba de hipótesis correlación entre la gestión administrativa y la fidelización

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11 Prueba de Hipótesis correlacional entre la gestión administrativa y fidelización.

Correlaciones

			Gestión administrativa	Fidelización
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Fidelización	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración propia base de datos

Interpretación: La hipótesis general que se formuló fue en base a los datos recolectados y se analizaron en el programa SPSS 25. Es por ello que se observa que el Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, quiere decir que es menor al 0.01, siendo rechazada la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, donde se verifica que si existe relación entre las variables de estudio.

Por tal motivo, se verifica que existe la evidencia suficiente para afirmar la relación entre las variables gestión administrativa y la fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.822. de forma que se considera una Correlación positiva muy perfecta.

3.4.2. Prueba de hipótesis específicas

3.4.2.1 Prueba de hipótesis correlacional entre la planeación y la fidelización

H0: No existe relación entre la planeación y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

H1: Existe relación entre la planeación y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Tabla 12 Prueba de Hipótesis específica correlacional entre la planeación y fidelización.

			Correlaciones	
			Planeación	Fidelización
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Fidelización	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración propia base de datos

Interpretación: La hipótesis específica que se formuló fue en base a los datos recolectados y se analizaron en el programa SPSS 25. Es por ello que se observa que el Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, quiere decir que es menor al 0.01, siendo rechazada la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, donde se verifica que si existe relación entre las variables de estudio.

Por tal motivo, se verifica que existe la certeza suficiente para alegar la relación entre la dimensión planeación y la variable fidelización, esto se diò a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.689 De forma que se considera una Correlación positiva considerable.

3.4.2.2 Prueba de hipótesis correlacional entre la organización y la fidelización

H0: No existe relación entre la organización y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

H1: Existe relación entre la organización y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Tabla 13 Prueba de Hipótesis específica correlacional entre la organización y fidelización.

			Correlaciones	
			Organización	Fidelización
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Fidelización	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración propia base de datos

Interpretación: La hipótesis específica que se formuló fue en base a los datos recolectados y se analizaron en el programa SPSS 25. Es por ello que se observa que el Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, quiere decir que es menor al 0.01, siendo rechazada la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, donde se verifica que si existe relación entre las variables de estudio.

Por tal motivo, se verifica que existe la evidencia suficiente para afirmar la relación entre la dimensión organización y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.690 De forma que se considera una Correlación positiva considerable.

3.4.2.3 Prueba de hipótesis correlacional entre la organización y la fidelización

H0: No existe relación entre la dirección y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

H1: Existe relación entre la dirección y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 14 Prueba de Hipótesis específica correlacional entre dirección y fidelización

Correlaciones			Dirección	Fidelización
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Fidelización	Fidelización	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración propia base de datos

Interpretación: La hipótesis específica que se formuló fue en base a los datos recolectados y se analizaron en el programa SPSS 25. Es por ello que se observa que el Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, quiere decir que es menor al 0.01, siendo rechazada la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, donde se verifica que si existe relación entre las variables de estudio.

Por tal motivo, se verifica que existe la evidencia suficiente para afirmar la relación entre la dimensión dirección y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.731 De forma que se considera una Correlación positiva considerable.

3.4.2.4 Prueba de hipótesis correlacional entre la organización y la fidelización

H0: No existe relación entre control y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

H1: Existe relación entre control y la fidelización en los padres de familia de la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Tabla 15 Prueba de Hipótesis específica correlacional entre control y fidelización

			Correlaciones	
			Control	Fidelización
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Fidelización	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración propia base de datos

Interpretación: La hipótesis específica que se formuló fue en base a los datos recolectados y se analizados en el programa SPSS 25. Es por ello que se observa que el Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, quiere decir que es menor al 0.01, siendo rechazada la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, donde se verifica que si existe relación entre las variables de estudio.

Por tal motivo, se verifica que existe la evidencia suficiente para afirmar la relación entre la dimensión control y la variable fidelización, esto se diò a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.800 De forma que se considera una correlación positiva muy perfecta.

IV. DISCUSIÓN

De la investigación sobre gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se obtuvieron resultados, los cuales indicaron que, sí existe una correlación positiva muy perfecta entre las variables de estudio gestión administrativa y fidelización. por ende, se podrá analizar y contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes que se seleccionaron, tomando los resultados más resaltantes para el fin de la investigación.

Refiriéndose el objetivo general donde se buscó determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, donde se obtuvieron los resultados a través del coeficiente de relación Spearman = 0.822 (según tabla N°11), la cual indica que, siendo rechazada la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, donde existe una relación positiva muy perfecta entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución por lo tanto, ser comparados con el autor, Cely y Lozano (2018) en su tesis *“La Gestión Administrativa en el clima Organizacional de la comunidad educativa del colegio Juan Pio Montufar de la Ciudad de Quito, provincia Pichincha en el año 2018”*, quienes llegaron a la conclusión que la gestión administrativa de las autoridades son importantes, pero se demuestra en su estudio la falta de interés por parte de las autoridades administrativas para mejorar los procesos de planificación y control de la instituciones. Con estos resultados se puede confirmar que si se cumple una buena gestión administrativa se puede lograr un buen clima organizacional por consiguiente eso se verá reflejado en el servicio los padres de familia logrando así estén más fidelizados, ante eso, Ñiquen (2016) quien cita a Hurtado (2008) manifiesta la gestión administrativa está desarrollada en base del logro de los objetivos de la organización donde es preciso definir y llevar acabo la planeación, organización, dirección, ejecución y control para el alcance de las mismas con la ayuda del personal.

Tomando en cuenta los objetivos específicos de la investigación el cual fue describir la relación que existe entre la planeación y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, se obtuvieron los siguientes resultados donde se afirma la relación entre la dimensión planeación y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.689 (según tabla N°12), la cual indica que, siendo rechazada la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna,

de forma que se considera que existe una correlación positiva considerable, resultados que al ser comparados con el autor Olaya (2016) en su tesis: *“La gestión Administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia san Ignacio – Cajamarca, 2014”*, en su tesis donde manifiesta que existe la necesidad de planear y aplicar planes de gestión, el hacer el verificar y el actuar a medida que estos indicadores mejoren, se brindará una mejor calidad educativa y por consecuencia se mantendrán a los padres de familia más fieles con la institución. Con estos resultados se confirma que, la planeación es un proceso importante para la gestión de las instituciones para que se realice una buena gestión y se logre los objetivos. Ante esta afirmación, Ñiquen (2015) citando a Reyes (2004) dice que, la planeación es identificar la acción concreta que ha de realizarse, orientado por los principios establecidos, realizar las operaciones en un determinado tiempo, por consiguiente, determinar, prever quien, como y cuando se logrará al objetivo.

Continuando con el segundo objetivo específico que fue describir la relación que existe entre la organización y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, se obtuvieron los siguientes resultados donde se afirma la relación entre la dimensión organización y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.690 (según tabla N°13), la cual indica que, siendo rechazada la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, de manera que se considera una Correlación positiva considerable, resultados que al compararlos con la tesis realizada por Sánchez (2017) que tienen por título *“Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la oficina principal de banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015”* manifiesta que el personal tiene que estar capacitado y/o preparado en forma constante con la labor que realizan esto contribuirá en la fidelización de los clientes. Con estos resultados se afirma que la organización debe brindar capacitación constante al personal que estén preparados, de manera que los padres de familia sean atendidos por un personal capacitado y especializado que puedan resolver cualquier duda. Afirmando lo anterior, Blandez (2014) la organización refiere a la división de trabajo entre un grupo de individuos, para implantar e identificar la asociación y el mando necesario, esto incluye: diseño de puestos y las tareas a realizar, elegir a las personas ideales para ocupar un puesto, conocer la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se deben aplicar.

El tercer objetivo específico fue describir la relación que existe entre la dirección y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, se obtuvieron los siguientes resultados donde se afirma la relación entre la dimensión dirección y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.731 (según tabla N°14), la cual indica que, siendo rechazada la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, de forma que se considera una Correlación positiva considerable, resultados que al compararlos con la tesis realizada por Sánchez (2017) que tienen por título “*Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la oficina principal de banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*”, donde llega a la conclusión que si la dirección incide de manera agresiva a la participación de los trabajadores en las nuevas tendencias de tal manera que se logren grandes niveles de atención personalizada para conseguir la fidelización de los clientes. Con estos resultados se afirma que la dirección dirige al personal de la manera más adecuada con el objetivo mantener fidelizados a nuestros clientes por consecuencia mantener el prestigio de la institución. Ante ello: Blandez (2014), refiere a dirección en guiar el talento y trabajo de los integrantes de manera que se logren las metas obteniendo resultados positivos, esto incluye: establecer como si direccionaran las funciones de las personas, establecer la forma de dirigir a las personas de la manera más adecuada.

Para finalizar el cuarto objetivo específico se basó en describir la relación que existe entre la control y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019, se obtuvieron los siguientes resultados donde se afirma la relación entre la dimensión control y la variable fidelización, esto se dio a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.800 (según tabla N°15), la cual indica que, siendo rechazada la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, de forma que se considera una correlación positiva muy perfecta., resultados que al compararlos con la tesis realizada por el autor, Bances (2018), en su tesis denominada: “*Plan de fortalecimiento de la gestión administrativa para la fidelización del cliente interno del hotel El Sol E.I.R.L*” donde llegaron a la conclusión que cuando no se aplica el control, ocasiona que el personal no cumpla con las tareas asignadas, es por ello que para fidelizar al cliente se debe implantar estrategias de fortalecimiento en la gestión administrativa basadas en el proceso administrativo (planificación, organización, integración del personal, dirección y el control). Con estos resultados se afirma que el control es parte del proceso de gestión administrativa muy importante para que así se corrija cualquier dificultad y se pueda actuar sobre ello, dando opciones de mejora y no se vea afectado la fidelización de los

padres de familia con la institución. Dando soporte ante lo anterior mencionado, Casco, Garrido y Moran (2017), citando a Remington y Gallardo (2011), refiere que la evaluación y/o control deber ser constante y periódica para comparar como las áreas se están desempeñando de manera que, si hay algo que corregir se tomen las medidas necesarias, estableciendo retroalimentación que permita corregir cualquier acción indebida, ya que el objetivo es cumplir los objetivos económicos de la empresa.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos de la investigación y a los resultados que se obtuvieron a lo largo del desarrollo de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, a través de los resultados (Rho de Spearman es de 0.822) que se obtuvieron se determina que existe una relación positiva muy perfecta entre gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución, concluyendo que si se realiza una correcta gestión basándose en el proceso administrativo, se logrará mantener más fidelizados a los padres de familia y ellos optaran por elegirnos a través del tiempo.

Con relación al primer objetivo específico donde refiere en describir la relación entre la planeación y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, a través de los resultados (Rho de Spearman = 0.689) que se obtuvieron se determina que existe una correlación positiva considerable entre la planeación y la fidelización de los padres de familia, concluyendo que mientras la empresa planifique mejor sus acciones y tareas a realizar, esto será favorable para la institución y se trabajara en base a objetivos, logrando así cumplir con las expectativas y metas de la empresa, por consiguiente se mantendrá a los clientes más fidelizados con la institución.

El segundo objetivo específico, describir la relación entre la organización y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, a través de los resultados (Rho de Spearman = 0.690) que se obtuvieron se determina que existe una correlación positiva considerable entre la organización y la fidelización de los padres de familia, concluyendo que la institución debe mantener a su personal capacitado, conociendo correctamente la función que cada uno realiza para que así se vea reflejado en la eficiencia de los colaboradores de manera que se transmita en la buena atención a los padres de familia.

El tercer objetivo específico, describir la relación entre la dirección y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, a través de los resultados (Rho de Spearman = 0.731) que se obtuvieron se determina que existe una correlación positiva considerable entre la dirección y la fidelización de los padres de familia, concluyendo así que las personas que dirigen la institución deben ser capaces y eficientemente competitivos, conocedores y comprometidos de la institución de manera

que guíen correctamente al personal logrando alcanzar así resultados óptimos que aseguren la estabilidad y permanencia de la institución al transcurrir de los años.

El cuarto y último objetivo específico refiere a describir la relación entre el control y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, a través de los resultados (Rho de Spearman = 0.800) que se obtuvieron se determina que existe una correlación positiva muy perfecta entre el control y la fidelización de los padres de familia, concluyendo así que, es necesario estar al tanto de cada proceso que se viene realizando en la institución de manera que se detecte a tiempo las falencias y de esa manera se pueda gestionar opciones de mejora y a la larga no afecte la relación de los padres de familia y estos no opten por retirar a sus hijos de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la relación positiva muy perfecta entre la gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se recomienda mejorar los procesos administrativos, y esto se vea reflejando en la atención a los padres de familia de manera que se sientan satisfechos con el servicio que se les brinda para que así se mantengan fidelizados con la institución y mantengan a sus hijos en los siguientes niveles de primaria y secundaria.

Con respecto al primer objetivo específico en la que se obtuvo una correlación positiva considerable entre la planeación y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se recomienda planificar mejor las tareas y actividades a realizar en la institución de manera que se cumplan en un determinado tiempo, y así poder controlar la eficiencia del personal.

En base al segundo objetivo específico en la que se obtuvo una correlación positiva considerable entre la organización y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se recomienda establecer un mejor plan de acción (estrategias) como brindar capacitación que permitan mejor servicio por parte del personal para con los padres de familia, se recomienda que estas capacitaciones deben ser periódicamente de manera que practique la mejora continua en la institución.

Continuando con el tercer objetivo específico donde se obtuvo una correlación positiva considerable entre la dirección y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se recomienda que la institución debe establecer un perfil para cada encargado de área, buscando en ellos el profesionalismo y la capacidad que se debe tener para guiar a un grupo de personas de manera que se cumplan los objetivos de la institución.

El cuarto objetivo específico donde se obtuvo una correlación positiva muy perfecta entre el control y la fidelización de los padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz Rímac, 2019, se recomienda hacer una retroalimentación de las actividades (feedback) esto debe darse mensualmente, de manera que se controle si se viene trabajando de manera correcta y así se detecte deficiencias a tiempo.

REFERENCIAS

- Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Andrei DIMITRESCU, Claudiu BABIS, Ana Maria ALECUSAN, Oana CHIVU, & Ana Maria FAIER. (2018). Management of a Marketing Plan. *Fiabilitate Și Durabilitate*, (21), 279. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.fe00b9c2b23452b942c48031c90f7da&lang=es&site=eds-live>
- Angulo, D. (2016) El Branding Emocional y su Influencia En La Fidelización De Los Clientes De La Compañía Starbucks -Real Plaza De La Ciudad De Trujillo 2015. (Grado de título de licenciado, Universidad privada Antenor Orrego). http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1962/1/RE_ADMI_DYANA.ANGULO_BRANDING%20EMOCIONAL.FIDELIZACION%20DE%20LOS.CLIENTE_DATOS.pdf
- Bances A. (2018). Plan de fortalecimiento de la gestión administrativa para la fidelización del cliente interno del hotel el Sol de E.I.R.L.. (Grado de Licenciado, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4555/Bances%20Loclla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blandez M. (2014). *Proceso Administrativo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT6&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Bernuy E. (2015). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la Municipalidad de la Perla 2014*. (Grado de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4783/Bernuy_CEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borja (8 de Noviembre del 2017). Estos son los problemas de la Administración a la hora de innovar. *Retina*. Recuperado de https://retina.elpais.com/retina/2017/11/06/tendencias/1509957380_625096.html

Carvajal L., Ormeño J. y Valverde A. (s.f.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BvDJCQAAQBAJ&pg=PA107&dq=fidelizaci%C3%B3n+de+clientes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9rZS34JTiAhVHvFkKHXNED5cQ6AEIKDAA#v=onepage&q=fidelizaci%C3%B3n%20de%20clientes&f=false>

Castillo, N. (2017). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa n° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo, 2017*. (Título de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10096/castillo_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clay R. (2017). Public Administration and the Limits of Loyalty. [La administración Pública y los límites de la lealtad]. *Governing The states and Localities*. Parr.8. <https://www.governing.com/columns/smart-mgmt/col-public-administration-loyalty-ability.html>

Cely L. y Lozano G. (2018). *La gestión administrativa en el clima organizacional de la comunidad educativa del colegio Juan Pio Montufar de la ciudad de Quito, provincia Pichincha en el año 2018. Diseño de un plan para el desarrollo del clima organizacional*. (Título de Licenciado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37455/1/Cely%20-%20Enriquez.pdf>

Contreras Y. y Roa M. (26, Abril del 2015). Técnicas e instrumentos de investigación. [Entrada de Blog] Recuperado de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Dalongaro, Roberto Carlos, LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SUPERMERCADISMO EN ÁREAS DE FRONTERA. *Ciencias Administrativas* [en línea] 2014, (Julio-Diciembre) : [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2019] Disponible en: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id=511651380005>> ISSN

- De Souza, G. E., & Beuren, I. M. (2018). Impact of an enabling performance measurement system on task performance and job satisfaction. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, 29(77), 194–212. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201805850>
- Diallo, M. F., Diop-Sall, F., Djelassi, S., & Godefroit-Winkel, D. (2018). How Shopping Mall Service Quality Affects Customer Loyalty Across Developing Countries: The Moderation of the Cultural Context. *Journal of International Marketing*, 26(4), 69–84. <https://doi.org/10.1177/1069031X18807473>
- Effio M. (2018). *Gestión educativa y clima institucional en docentes de la institución educativa N° 80414 Ricardo Palma. Pacasmayo-2017*. (Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11862/effio_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escale Estadística de la Calidad Educativa. (2018). Minedu. Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-iiie>
- Esquivel, N. y Huamani D. (2016). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Privadas Del Nivel Inicial Del Distrito De San Sebastián – Cusco 2015*. (Título de Licenciada, Universidad Andina del Cusco). Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. The McGraw-Hill: México
- Guerrero O. (2018). *La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui-2016*. (Grado de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27959/Guerrero_AOP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guevara, S. (2017). *Calidad de Servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017*. (Título Profesional de: Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3244/Guevara_TSWJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haro R. (2015). *La Gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía Nacional del Ecuador*. (Trabajo de grado, Universidad San Francisco de Quito, Ecuador). Recuperado <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4778/1/120871.pdf>
- Heredia S. (2018). *Gestión Administrativa de cajeros vendedores y su influencia en la atención al cliente en tiendas Ripley SAC-San Miguel, 2018*. (Título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23216/Heredia_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Igor G. (24 de marzo, 2016). *Una de cada cuatro medianas empresas registra caídas de 50% en ventas por su mala gestión*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-mala-gestion-115183>
- Inga F. y Villegas D. (2018). *Marketing relacional y su relación con la Fidelización de los clientes en la empresa Chancafe Q, Tarapoto*. (Título de Licenciados, Universidad peruana Unión). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1553/Franklin_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Karunaratna, A. C., & Kumara, P. A. P. S. (2018). Determinants of customer loyalty: A literature review. *Journal of Customer Behaviour*, 17(1), 49–73. <https://doi.org/10.1362/147539218X15333820725128>
- Kaufman, R. roger@megaplanning.co. (2018). A Hierarchy Of Planning: Where You Start Can Make A Difference. *Performance Improvement*, 57(10), 37–40. <https://doi.org/10.1002/pfi.21812>
- Lopez, P. y Fachelli, S.(2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Recuperado de

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Luna A. (2015). *Proceso Administrativo*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA38&dq=proceso+administrativo+planeaci%C3%B3n+organizaci%C3%B3n+direcci%C3%B3n+y+control&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY0I7ghJDiAhVtx1kKHZPQBk0Q6AEILjAB#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20planeaci%C3%B3n%20organizaci%C3%B3n%20direcci%C3%B3n%20y%20control&f=false>

Luna A. (2014). *Proceso Administrativo*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=b8_hBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo&ots=55cNlmpAj9&sig=zvNlz6UB62KwqH9gqxzEWEC1eQM#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false

Mazón S. (2014). *La Gestión Administrativa y la Satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6948/1/tesis-007%20%20%20Gesti%C3%B3n%20de%20Empresas%20Agr%C3%ADcolas%20y%20manejo%20de%20poscosecha%20-CD%202019.pdf>

MELNIC, E. L. (2016). How to strengthen customer loyalty, using customer segmentation? Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences, 9(2), 51–60. Retrieved from. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120837998&lang=es&site=eds-live>

Mendoza Serna, J. E. (2018). Experiential Marketing for customer Loyalty in Gourmet coffee ; Marketing experiencial para la fidelización de los clientes en los cafés gourmet. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.DB.D0D705&lang=es&site=eds-live>

Mondragón, M. (2014). Movimiento Científico- Información Científica. 8(1) .98 – 10. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Mondragón A. (2014). *Movimiento Científico*. Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia, 8(1), 100. DOI: <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Ñiquen K. (2016). *Gestión administrativa del departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur-SJM, 2016*. (Título de licenciada, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4904/%C3%91iquen_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez K. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del programa de educación superior a distancia de la Universidad peruana Unión, Lima-2017*. (Grado de Maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1383/TM%20CE-%20Ev%203190%20N1%20-%20Nu%C3%B1ez%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ONCF: le cout exorbitant d'un programme de fidelisation. (2019). Al Bayane (Al Dar Al Bayda', Morocco). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgin&AN=edsgcl.574550654&lang=es&site=eds-live>

Osorio I. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. (Grado de licenciada, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pacheco M. (2017). *Fidelización de clientes para incrementar las ventas en la empresa Disduran S.A. en el Cantón Durán*. (Título de licenciada, Universidad Laica

- Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1837/1/T-ULVR-1686.pdf>
- Palate E. (2015). *El Marketing relacional y la Fidelización de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Luz de América*. (Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13966/1/398%20MKT.pdf>
- Peña Escobar, Stefanía, Ramírez Reyes, Gloria S., Osorio Gómez, Juan C., Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. Revista Ingenierías Universidad de Medellín [en línea] 2015, 14 (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://2011.redalyc.org/articulo.oa?id=75041609007>> ISSN 1692-3324
- Portugal F. (2018). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018*. (Grado de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24571/Portugal_MFC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rodriguez J. (2018). *Propuesta de mejora para la fidelización del cliente, según el modelo CRM, en los egresados de la Universidad Peruana Unión, lima, 2018*. (Grado de Licenciado, Universidad Peruana Unión). Recuperado de
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1324/Jharmeli_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Raymundo Y. y Vílchez, J. (2014). *Los estilos de aprendizaje y su relación con el desarrollo de las competencias del área curricular de historia, geografía y economía en estudiantes del segundo grado de secundaria de la institución educativa akira kato, 2011*. (Grado de Licenciado, Universidad Enrique Guzmán y Valle). Recuperado de
http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/714/T025_42188934_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad –Informática del Instituto Superior*

Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari –Cusco, 2017. (Grado de Maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle). Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado de <http://enfermeriadeltrabajo.com/ojs/index.php/et/article/view/99/80>

Sánchez, M. (2014). *Administración I*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=2KeEBgAAQBAJ&pg=PA80&dq=proceso+administrativo+planeaci%C3%B3n+organizaci%C3%B3n+direcci%C3%B3n+y+control&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY0I7ghJDIAhVtx1kKHZPOBk0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20planeaci%C3%B3n%20organizaci%C3%B3n%20direcci%C3%B3n%20y%20control&f=false>

Sánchez, J. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. (Grado de título de licenciado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sari, E. T. (2018). Motivation and Satisfaction Towards Employees' Loyalty to Achieve Company's Advantage. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.6A00E3CA&lang=es&site=eds-live>

Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & von Krogh, G. (2019). Organizational Decision-Making Structures in the Age of Artificial Intelligence. *California Management Review*, 61(4), 66–83

<https://doi.org/10.1177/0008125619862257>

Spear, C. H. (2018). Why it's important to have a marketing plan: Implementing a strategic plan helps create revenue for your practice. *Optometry Times*, 10(4), 1–

26. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129263107&lang=es&site=eds-live>
- Terech, A. (2018). An Introduction to Marketing and Branding. *Generations*, 42(1), 45–49. Retrieved from. Recuperado de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=129298598&lang=es&site=eds-live>
- Tocas C., Uribe E. y Espinoza R. (2018). El Marketing emocional y la Fidelización de clientes. *Innova G.* (6). 56-57. Recuperado de
revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/20199/20160
- Toral R. (2016). Gestión Administrativa y Calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia*, 1(6), 78-80. Recuperado de
<http://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Tziner, A., & Shkoler, O. (2018). Leadership Styles and Work Attitudes: Does Age Moderate their Relationship? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(3), 195–201. Recuperado de
<https://doi.org/10.5093/jwop2018a21>
- Ward S. (13, March, 2019). The balance [entrada de blog] Recuperado de
<https://www.thebalancesmb.com/leadership-definition-2948275>

ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> PE1: ¿Qué relación existe entre la planeación y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019? PE2: ¿Qué relación existe entre la organización y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019? PE3: ¿Qué relación existe entre la dirección y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019? PE4: ¿Qué relación existe entre el control y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac-2019.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> OE1: Describir la relación que existe entre la planeación y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. OE2: Describir la relación que existe entre la organización y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. OE3: Describir la relación que existe entre la dirección y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. OE4: Describir la relación que existe entre el control y la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> La Gestión Administrativa se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u> HE1: La planeación se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. HE2: La organización se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. HE3: La dirección se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019. HE4: El control se relaciona con la fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019.</p>	<p><u>VARIABLE</u> <u>VARIABLE 1:</u> Gestión Administrativa</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control <p><u>VARIABLE 2:</u> Fidelización</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Fidelización de cliente. • Gestión de la lealtad del cliente. • Herramientas para la fidelización. • Ventajas de la fidelización. 	<p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> El diseño de investigación es no experimental utilizado en su ámbito natural, es de tipo correccional de corte transversal, asimismo toda la investigación dado define su diseño en las hipótesis que se dieron a conocer en el transcurso de todo el proyecto.</p>	<p><u>POBLACIÓN</u> La población considerada para la investigación está constituida por 120 padres de familia de la Institución educativa Alfredo Bonifaz del Rímac 2019.</p> <p><u>MUESTRA</u> La muestra utilizada en este trabajo de investigación es la totalidad de la población, es decir, es una muestra censal, y se consideró a los padres de familia del nivel de inicial.</p> <p><u>TECNICA</u> Encuesta con escala ordinal tipo Likert</p> <p><u>INSTRUMENTO</u> Cuestionario de 4° ítems para el cual se aplicó a 120 padres de familia de la institución Alfredo Bonifaz, los resultados según el alfa de Cronbach arrojó 0.947 la cual es un coeficiente de alfa muy alto, y muestra que es apropiado para utilizar en la investigación.</p>

ANEXO N° 2 Matriz De Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Visión sistemática de los procesos	1	La institución maneja debidamente los procesos administrativos
		Tener claro los objetivos de la empresa	2	El personal conoce sus funciones para cumplir los objetivos
		Compromiso con las acciones	3	Existe participación constante de los docentes en cada actividad planeada
			4	Siento que solucionan los problemas internos con eficacia
	ORGANIZACIÓN	Contar con los recursos para alcanzar los objetivos	5	La institución cuenta con las condiciones básicas de calidad
			6	Existe una correcta distribución de los recursos
		Jerarquía	7	Conozco la función de cada área administrativa de la institución
			8	Tengo conocimiento a que persona debo recurrir ante a un problema
		Toma de decisiones	9	Ante un conflicto, se realiza una completa investigación antes de tomar alguna decisión
			10	Considero que ante una situación compleja se toman medidas justas
	DIRECCIÓN	Liderazgo	11	La dirección de la institución demuestra liderazgo, generando confianza
		Personal motivado	12	Los docentes demuestran vocación de servicio con el alumnado
			13	Considero que la motivación de los docentes se ve reflejado en la enseñanza de los alumnos
		Comunicación	14	Mantengo una constante comunicación con los docentes sobre el aprendizaje de mi hijo
			15	La información de la institución es escrita de manera sencilla y entendible
	CONTROL	Medición del desempeño	16	Considero que la institución es uno de los mejores colegios del Rímac
		Eficiencia	17	La institución promueve convenios con otras instituciones que refuerce la calidad educativa
			18	El área administrativa se muestra capacitado para resolver mis dudas
		Retroalimentación, evaluación de resultados	19	La institución capacita constantemente al personal docente y administrativo
			20	La institución maneja debidamente los procesos administrativo

ANEXO N° 3 Matriz De Operacionalización de la variable Fidelización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
FIDELIZACIÓN	PROGRAMACIÓN DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	Propuestas de valor	21	La institución educativa muestra preocupación por adquirir el licenciamiento
			22	La institución educativa ofrece talleres para promover una mejor formación académica
		Plan Marketing	23	La institución educativa realiza campañas publicitarias
		Estrategias de fidelización	24	La institución realiza proyectos de innovación para obtener licenciamiento
			25	La institución educativa realiza alguna promoción por pagos puntuales de las pensiones
	GESTION DE LA LEALTAD DEL CLIENTE	Confianza	26	Confío plenamente en la calidad educativa que recibe mi hijo en la institución
		Compromiso	27	La institución cumple con los horarios de atención establecidos
			28	La institución realiza talleres de padres e hijos
		Conocer al cliente	29	La institución recibe propuestas y/o sugerencias de mejora por parte de los padres de familia
			30	La institución educativa cumple con los acuerdos establecidos
	HERRAMIENTAS PARA LA FIDELIZACION	Segmentar a los clientes	31	La institución clasifica a sus clientes
			32	La institución plantea becas que benefician a los alumnos destacados
		Satisfacción del cliente	33	Recibo buen trato del personal al ser atendido
		Página web	34	Considero muy útil conocer los avances de mi hijo a través del sistema web
			35	Visualizo con frecuencia la información, citación, eventos a través de mi correo personal
	VENTAJA DE LA FIDELIZACION	Reducción de costes económicos y humanos	36	Considero que la institución cuenta con el personal necesario para el servicio que brinda
			37	La institución invierte en recurso tecnológico para el alumnado
		Debilidad de la competencia	38	Considero que la institución cuenta con una mejor infraestructura que las demás
			39	Considero que los costos son totalmente accesibles
		Calidad de servicio	40	Considero que la institución se preocupa por brindar cada vez un mejor servicio

ANEXO N° 4 CUESTIONARIO DE “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFREDO BONIFAZ, RÍMAC 2019”

Buenos días, a continuación, le presentamos preguntas relacionadas a la gestión administrativa y la fidelización, cada una tiene cinco opciones para responder con un aspa (X) de acuerdo a lo que crea conveniente. Conteste todas las preguntas de forma sincera, porque la información que nos brinda es importante y de carácter anónimo y confidencial.

DATOS GENERALES

1. Género		2. Edad	
Masculino	1	De 25 hasta 35	1
Femenino	2	De 36 hasta 41	2
		De 42 a más	3

		ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La institución maneja debidamente los procesos administrativos	1	2	3	4	5
2	El personal conoce sus funciones para cumplir los objetivos	1	2	3	4	5
3	Existe participación constante de los docentes en cada actividad planeada	1	2	3	4	5
4	Siento que solucionan los problemas internos con eficacia	1	2	3	4	5
5	La institución cuenta con las condiciones básicas de calidad	1	2	3	4	5
6	Existe una correcta distribución de los recursos	1	2	3	4	5
7	Conozco la función de cada área administrativa de la institución	1	2	3	4	5
8	Tengo conocimiento a que persona debo recurrir ante a un problema	1	2	3	4	5
9	Ante un conflicto, se realiza una completa investigación antes de tomar alguna decisión	1	2	3	4	5
10	Considero que ante una situación compleja se toman medidas justas	1	2	3	4	5
11	La dirección de la institución demuestra liderazgo, generando confianza	1	2	3	4	5
12	Los docentes demuestran vocación de servicio con el alumnado	1	2	3	4	5
13	Considero que la motivación de los docentes se ve reflejado en la enseñanza de los alumnos	1	2	3	4	5
14	Mantengo una constante comunicación con los docentes sobre el aprendizaje de mi hijo	1	2	3	4	5
15	La información de la institución es escrita de manera sencilla y entendible	1	2	3	4	5
16	Considero que la institución es uno de los mejores colegios del Rímac	1	2	3	4	5
17	La institución promueve convenios con otras instituciones que refuerce la calidad educativa	1	2	3	4	5
18	El área administrativa se muestra capacitado para resolver mis dudas	1	2	3	4	5
19	La institución capacita constantemente al personal docente y administrativo	1	2	3	4	5
20	La institución maneja debidamente los procesos administrativos	1	2	3	4	5

21	La institución educativa muestra preocupación por adquirir el licenciamiento	1	2	3	4	5
22	La institución educativa ofrece talleres para promover una mejor formación académica	1	2	3	4	5
23	La institución educativa realiza campañas publicitarias	1	2	3	4	5
24	La institución realiza proyectos de innovación para obtener licenciamiento	1	2	3	4	5
25	La institución educativa realiza alguna promoción por las puntuales de las pensiones	1	2	3	4	5
26	Confío plenamente en la calidad educativa que recibe mi hijo en la institución	1	2	3	4	5
27	La institución cumple con los horarios de atención establecidos	1	2	3	4	5
28	La institución realiza talleres de padres e hijos	1	2	3	4	5
29	La institución recibe propuestas y/o sugerencias de mejora por parte de los padres de familia	1	2	3	4	5
30	La institución educativa cumple con los acuerdos establecidos	1	2	3	4	5
31	La institución clasifica a sus clientes	1	2	3	4	5
32	La institución plantea becas que beneficien a los alumnos destacados	1	2	3	4	5
33	Recibo buen trato del personal al ser atendido	1	2	3	4	5
34	Considero muy útil conocer los avances de mi hijo a través del sistema web	1	2	3	4	5
35	Visualizo con frecuencia la información, citación, eventos a través de mi correo personal	1	2	3	4	5
36	Considero que la institución cuenta con el personal necesario para el servicio que brinda	1	2	3	4	5
37	La institución invierte en recurso tecnológico para el alumnado	1	2	3	4	5
38	Considero que la institución cuenta con una mejor infraestructura que las demás	1	2	3	4	5
39	Considero que los costos son totalmente accesibles	1	2	3	4	5
40	Considero que la institución se preocupa por brindar cada vez un mejor servicio	1	2	3	4	5

ANEXO N° 5 Validación de juicio de expertos saneada



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del informante: D^o Mg. BARDALES CADENAS, MIGUEL
 2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV - TC
 3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN - FINANZAS - IZAMH
 4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 5. Autor del instrumento: CAMACHO BELLIDO, SUSANA AYDEE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Iste expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Iste adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

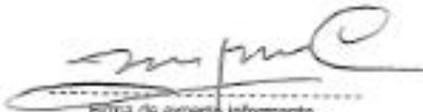
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Ata. de SESION 31 RE del 2019


Firma de experto informante
DNE N° 084.37636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BARRALES CARDENAS, MIGUEL
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV-TC
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - FINANZAS - ROHH
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: CAMALHO BELLIDO, SUSANA AYDEE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y los dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de sustrato a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de Investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

A los 20 de SEPTIEMBRE del 2019



 Experto Informante
 DNI N° 0437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Dr. Brioso Douy Gonzalo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV - Cesar Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 1.5. Autor del instrumento: Carnacho Bellido Susana Aydes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✗			
05	✗			
06	✓			
07	✓			
08	✗			
09	✗			
10	✗			
11	✗			
12	✗			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE AVALUACIÓN:

84%

Ate, 30 de Setiembre del 2019



Firma de experto informante
DNE N° 43601749

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Dr. Brizuela Dora Gonzalo
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DTI - Univ. Cesar Vallejo
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					83%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					83%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					83%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					83%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83%

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21				
22				
23				
24				
25				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

83%

Ate. 30 de Setiembre del 2019


 Firma de experto informante
 DNE N° 73601749

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Julio Basadre Peña Huamán
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: CAMACHO BELIDO SUSANA AYDÉE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

OPINARIE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate 23 de Septiembre del 2019

Firma de experto informante
CUIL N° 00778788

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Juan Roberto Pérez Aguilar
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuarios a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

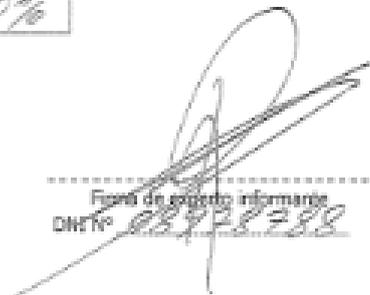
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de Investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Atc. 27 de Septiembre del 2019


Firma de experto informante
DNI N° 88998288

41	2	2	3	3	10	3	3	3	2	5	5	21	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	57	2	4	2	5	4	17	5	5	4	4	5	23	3	2	3	2	3	13	3	5	5	5	3	21	74	
42	4	5	4	4	17	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	90	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	91	
43	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	94	4	4	2	5	4	19	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	2	2	2	5	15	81	
44	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	91	4	3	2	2	2	13	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	81	
45	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	88	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	2	2	2	5	16	82	
46	2	2	3	3	10	3	2	2	2	5	4	18	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	3	12	52	2	3	2	3	3	13	5	4	5	5	4	23	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	60	
47	4	4	3	3	14	3	4	5	5	4	4	25	4	4	3	3	4	18	5	4	3	4	3	19	76	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	3	19	3	4	4	5	4	20	84	
48	2	2	3	3	10	3	5	4	4	3	2	21	4	5	4	5	4	22	5	2	3	5	4	19	72	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	5	22	5	2	3	2	3	15	3	2	2	3	4	14	73	
49	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	56	2	4	2	5	5	18	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	5	4	5	21	65	
50	4	4	3	3	14	3	5	4	5	5	4	26	4	4	3	3	5	19	4	4	3	4	3	18	77	5	2	2	2	3	14	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	2	18	72	
51	2	2	3	3	10	3	4	5	5	3	2	22	2	2	3	3	4	14	5	2	3	2	3	15	61	4	3	4	2	3	16	5	5	5	5	4	24	5	2	3	2	3	15	3	4	4	5	5	21	76	
52	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	2	25	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	86	4	3	2	2	3	14	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	84	
53	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	5	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	94	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	2	2	3	4	15	86	
54	4	5	4	5	18	5	3	2	2	5	5	22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	85	5	3	2	3	4	17	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24	88	
55	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	92	5	5	2	5	4	21	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	4	22	89	
56	2	2	3	3	10	3	2	2	5	3	2	17	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	3	12	51	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	5	16	54	
57	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	73	2	4	5	4	5	20	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	2	19	78	
58	2	2	3	3	10	3	3	4	2	3	2	17	2	2	3	3	3	13	4	2	3	2	3	14	54	2	3	4	2	3	14	3	2	2	2	4	13	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	5	15	56	
59	3	3	3	2	11	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	14	53	2	4	1	4	5	16	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	2	4	4	5	5	20	62	
60	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	91	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	93	
61	2	2	3	3	10	3	3	5	4	3	2	20	2	2	3	3	3	13	5	2	3	2	3	15	58	5	3	1	3	2	14	3	2	2	2	2	11	5	2	3	2	3	15	3	4	5	4	4	20	60	
62	4	5	4	4	17	4	3	4	5	4	5	25	4	5	5	5	3	22	4	5	4	5	5	23	87	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	91	
63	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	23	90	4	5	1	5	4	19	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	2	2	3	4	15	80	
64	4	5	4	4	17	4	3	4	2	3	2	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	80	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	4	23	4	4	4	3	5	20	87	
65	4	5	4	3	16	3	3	5	5	3	2	21	4	5	3	3	3	18	5	5	4	5	3	22	77	3	4	1	4	5	17	3	2	2	2	3	12	5	5	4	5	4	23	3	2	2	3	5	15	67	
66	2	2	3	3	10	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	3	12	48	2	2	1	2	3	10	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	5	17	51	
67	4	4	3	5	16	5	3	4	4	5	4	25	4	4	3	5	3	19	4	4	3	4	3	18	78	2	3	1	2	3	11	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	3	18	5	4	4	5	5	23	73	
68	2	2	3	3	10	3	3	4	2	3	2	17	2	2	3	3	3	13	4	2	3	2	3	14	54	2	3	1	2	3	11	3	2	2	2	4	13	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	4	14	52	
69	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	16	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	13	52	2	5	1	5	4	17	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	5	4	2	18	61	
70	4	4	5	5	18	5	3	4	4	4	4	24	4	4	5	5	3	21	4	4	5	4	5	22	85	2	3	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	5	23	81	
71	2	2	3	3	10	3	5	4	5	3	2	22	2	2	3	3	5	15	4	2	3	2	3	14	61	5	5	5	5	4	24	3	2	2	2	5	14	4	2	3	2	3	14	3	4	5	4	4	20	72	
72	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	84	4	3	2	3	4	16	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	84	
73	4	5	4	4	17	4	5	4	5	3	2	23	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22	84	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	5	2	19	88
74	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	2	5	19	4	4	4	4	4	20	83	5	3	2	2	3	15	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	2	2	3	5	16	73	
75	4	5	4	3	16	3	5	4	2	4	5	23	4	5	4	3	5	21	4	5	4	5	4	22	82	5	4	2	4	5	20	2	2	2	2	2	10	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	3	19	71	
76	2	4	3	3	12	3	2	2	5	5	4	21	5	4	5	4	5	23	4	4	3	4	5	20	76	5	5	2	5	4	21	5	4	5	5	4	23	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	2	18	80	
77	4	5	3	3	15	3	3	4	4	4	4	22	4	5	5	5	3	22	4	5	3	5	5	22	81	2	3	2	3	2	12	5	4	4	4	4	21	4	5	3	5	3	20	3	4	4	5	5	21	74	
78	2	2	3	3	10	3	3	4	2	3	2	17	2	2	3	3	3	13	4	2	3	2	3	14	54	2	4	2	4	5	17	2	2	5	5	3	17	4	2	3	2	3	14	3	4	5	5	3	20	68	
79	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	16	5	5	5																																				

81	2	2	3	3	10	3	3	4	2	4	5	21	5	5	5	5	5	25	4	2	3	5	5	19	75	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	24	4	2	3	2	3	14	3	5	4	5	4	21	81
82	5	4	5	4	18	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	89	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	4	3	3	2	5	17	87
83	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	93	4	2	1	2	4	13	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	2	20	80
84	2	3	2	3	10	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	13	51	2	2	3	3	3	13	5	5	5	5	5	25	3	3	2	3	2	13	3	2	2	3	5	15	66
85	3	3	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	2	2	12	3	3	2	3	2	13	48	3	2	2	3	2	12	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	2	13	2	4	4	5	5	20	58
86	5	4	5	4	18	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	89	5	2	2	3	4	16	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	2	20	82
87	3	4	5	4	16	4	5	4	4	5	4	26	5	2	5	4	5	21	4	4	5	2	5	20	83	5	3	2	2	4	16	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	84
88	5	4	5	4	18	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	89	5	3	2	3	4	17	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	3	22	84
89	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	79	4	3	2	2	5	16	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	5	2	2	3	5	17	78
90	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	3	21	5	5	5	4	3	22	4	4	3	5	5	21	79	4	2	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	4	4	3	5	20	72	
91	4	3	3	4	14	4	3	4	3	5	5	24	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	71	3	3	1	2	3	12	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	3	16	4	2	2	3	4	15	68
92	3	3	2	2	10	2	5	3	2	2	2	16	3	3	2	2	5	15	3	3	2	3	2	13	54	3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	5	16	52
93	3	5	3	4	15	4	2	3	3	4	2	18	5	5	5	4	2	21	3	5	3	5	5	21	75	3	4	4	1	3	15	4	2	3	3	3	15	3	5	3	5	3	19	4	4	4	5	2	19	68
94	3	3	3	4	13	4	5	3	3	4	4	23	3	3	3	4	5	18	3	3	3	3	3	15	69	5	2	2	2	3	14	5	4	5	5	5	24	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	4	15	68
95	5	4	5	4	18	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	89	5	1	1	2	4	13	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	79
96	3	3	3	4	13	4	5	5	3	2	2	21	3	3	3	4	5	18	5	3	3	3	3	17	69	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	2	12	5	3	3	3	3	17	4	4	4	5	5	22	63
97	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	90	5	4	1	2	5	17	4	3	5	5	3	20	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	2	20	80
98	5	4	5	4	18	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22	89	5	2	2	2	4	15	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	24	86
99	3	3	3	2	11	2	2	3	3	4	5	19	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	58	3	1	2	4	3	13	4	5	4	4	5	22	3	3	3	3	3	15	2	4	4	5	5	20	70
100	4	4	3	5	16	5	3	4	3	5	5	25	4	4	3	5	3	19	4	4	3	4	3	18	78	4	2	2	4	3	15	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	5	2	2	3	4	16	66
101	4	4	5	5	18	5	3	4	3	4	5	24	4	4	5	5	3	21	4	4	5	4	5	22	85	4	1	2	1	4	12	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	5	23	81
102	4	4	3	4	15	4	3	4	3	5	5	24	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	5	20	81	4	2	2	3	5	16	4	5	4	4	5	22	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	4	21	77
103	4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	68	3	1	2	2	3	11	5	5	4	4	4	22	4	3	3	3	3	16	4	4	4	5	5	22	71
104	3	3	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	5	4	5	4	4	22	5	3	2	4	5	19	64	4	2	2	2	5	15	4	4	5	5	5	23	5	3	2	3	2	15	2	4	5	5	2	18	71
105	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15	61	4	1	3	2	5	15	5	4	5	5	4	23	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	5	16	69
106	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15	61	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	5	23	62
107	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	5	5	5	4	2	21	3	3	3	5	5	19	71	4	1	3	2	3	13	5	3	4	4	5	21	3	3	3	3	3	15	4	5	4	5	5	23	72
108	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	5	4	5	4	2	20	3	3	3	4	5	18	69	4	3	2	3	5	17	5	3	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	4	16	68
109	3	3	2	2	10	2	2	3	2	2	5	16	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	2	13	50	4	1	3	2	3	13	4	3	4	4	4	19	3	3	2	3	2	13	2	4	5	4	5	20	65
110	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	4	4	5	4	2	19	3	3	3	4	5	18	68	3	3	2	3	3	14	5	4	5	5	4	23	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	4	15	67
111	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	2	18	5	5	5	5	2	22	3	3	3	5	5	19	72	3	3	4	2	2	14	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	5	22	64
112	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	3	20	4	4	5	5	3	21	4	4	3	4	5	20	76	3	2	2	2	3	12	4	2	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	4	5	4	5	5	23	68
113	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	3	20	5	4	5	4	3	21	4	4	3	4	5	20	77	3	3	2	2	3	13	4	5	5	5	5	24	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	5	22	77
114	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	3	20	4	4	5	4	3	20	4	4	3	4	5	20	75	3	3	2	2	3	13	4	4	5	5	5	23	4	4	3	4	3	18	4	5	5	5	5	24	78
115	4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	5	23	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	70	3	2	3	2	3	13	4	5	4	4	5	22	4	3	3	3	3	16	4	2	2	3	4	15	66
116	3	3	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	2	2	12	3	3	2	3	2	13	48	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	2	13	2	4	4	3	2	15	54
117	3	3	3	4	13	4	2	3	3	4	5	21	5	4	5	4	2	20	3	3	3	4	5	18	72	3	2	3	2	3	13	4	5	4	4	5	22	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	5	16	66
118	5	3	3	4	15	4	2	3	3	4	5	21	5	3	3	4	2	17	3	3	3	3	3	15	68	3	2	2	3	3	13	4	5	5	5	5	24	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	69
119	3	3	3	4	13	4	2	5	5	4	5	25	3	3																																				

ANEXO N° 7 Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-05-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración, revisor (a) de la tesis titulada **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFREDO BONIFAZ, RÍMAC 2019**, de la estudiante CAMACHO BELLIDO, SUSANA AYDEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 07 de diciembre de 2019



Firma

Edgard Francisco, Cervantes Ramón
DNI: 06614765

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO N° 7 Pantallazo del Turnitin

La gestión administrativa y la fidelización de los padres de familia en la institución educativa Alfredo Bonifaz, Rímac 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Camacho Bellido, Susana Aydee
(ORCID:0000-0002-5446-1553)

ASESOR:
Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco
(ORCID:0000-0003-1317-6008)



Resumen de coincidencias X

24 %

1	Entregado a Unversita... Trabajo del estudiante	11 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %	>
7	repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>

ANEXO N° 8 Formulario de autorización para la publicación de la tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Camacho Bellido, Susana Aydee, identificado con DNI N° 41729685, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFREDO BONIFAZ, RÍMAC 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



DNI: 41729685

Ate, 19 de diciembre, 2019

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO N° 9 Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Camacho Bellido, Susana Aydee

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFREDO BONIFAZ, RÍMAC 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 7 de diciembre del 2019

NOTA O MENCIÓN: 15

EDGAR FRANCISCO CERVANTES RAMÓN