



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de calidad y procesos administrativos en la Institución
Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del
Triunfo, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Condori Valverde, Maribel Roxana (ORCID: 0000-0003-2815-707X)

Maraza Nina, Veronica (ORCID: 0000-0002-4266-0088)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a cada una de nuestras familias, por el apoyo que nos han brindado incondicionalmente día a día.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar nuestros estudios con éxito, a nuestras familias por su paciencia, a las distintas personas que compartieron sus sabidurías y a nuestro asesor Dr. Edwin Arce Álvarez por habernos instruido profesionalmente para lograr esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	14
3.1. En cuanto al tipo y diseño de investigación	14
3.2. Con respeto a las variables y operacionalización	15
3.3. Población, criterios selección, muestra y muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos	25
Tabla 2 Categoría de coeficiente de Alfa Cronbach	25
Tabla 3 Procesamiento de Alfa Cronbach	26
Tabla 4 Estadístico de Fiabilidad	26
Tabla 5 Dimensión Planificar-Gestión de Calidad	28
Tabla 6 Dimensión Hacer-Gestión de Calidad	29
Tabla 7 Dimensión Verificar-Gestión de Calidad	30
Tabla 8 Dimensión Actuar-Gestión de Calidad	31
Tabla 9 Dimensión Planeación-Procesos Administrativos	32
Tabla 10 Dimensión Organización-Procesos Administrativos	33
Tabla 11. Dimensión Dirección-Procesos Administrativos	34
Tabla 12 Dimensión Control-Procesos Administrativos	35
Tabla 13 Prueba de Normalidad	37
Tabla 14 Escala de correlación	38
Tabla 15. Correlación de la gestión de calidad y los procesos administrativos	39
Tabla 16 Correlación de planificar y los procesos administrativos	40
Tabla 17 Correlación de hacer y los procesos administrativos	42
Tabla 18 Correlación de verificar y los procesos administrativos	43
Tabla 19 Correlación de actuar y los procesos administrativos	44

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión de calidad y procesos administrativos de la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01–Villa María del Triunfo, 2019. El nivel de estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal. La población fue de 112 colaboradores, por ser una población pequeña fue aplicada con el método censal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario conformado por 60 preguntas tipo escala de Likert. Los datos fueron procesados y manejados mediante la herramienta estadística SPSS versión 24, donde se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para medir la relación de la variable: X Gestión de Calidad y variable Y: Procesos Administrativos se utilizó la correlación el método del Spearman. Finalmente se determinó que existe relación positiva alta de RHO: 0.971 entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, planeación, organización.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between quality management and administrative processes of the Nazareno private educational institution, Ugel No. 01-Villa María del Triunfo, 2019. The level of study was correlational descriptive, transversal non-experimental design. The population was 112 collaborators, as a small population was applied with the census method, the technique used was the survey and the instrument was a questionnaire made up of 60 Likert scale questions. The data were processed and managed using the statistical tool SPSS version 24, where the reliability of the instrument was determined through the use of Cronbach's alpha. To measure the relationship of the variable: X Quality Management and variable Y: Administrative Processes the Spearman method correlation was used. Finally, it was determined that there is a high positive relationship of RHO: 0.971 between both variables.

Keywords: Quality management, administrative processes, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que va avanzando la globalización se exige a la gestión de calidad y procesos administrativos cambios acelerados persistiendo aun la situación problemática por décadas como, la inadecuada gestión administrativa y gestión educativa que aún no puede mejorar los niveles de aprendizaje en comprensión de lectura y matemática puesto que según la UNICEF en el año 2017 informó que el Perú ocupa los últimos lugares, ubicándose en el puesto 398 concordante con la prueba Pisa 2015 de la OCDE “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos”, que tiene como objetivo, coordinar sus políticas sociales y económicas del mundo. Actualmente las tendencias mundiales de la tecnología digital y la comunicación, exigen procesos de gestión de calidad.

En ese mismo sentido en base a los sistemas informáticos de enseñanza y aprendizaje aunada con una gestión administrativa eficiente se logra en el futuro reducir las brechas de competitividad empresarial sobre los recursos humanos, gestión educativa y gestión administrativa de calidad frente a competidores globales.

De modo que la gestión de calidad y los procesos administrativos en el Perú en el ámbito educativo y administrativo son deficientes, puesto que el 50% colegios en Lima están catalogado como inhabitables, con una brecha de inversión de 63 millones de soles, así mismo existe escaso recursos humanos calificados en la docencia del sector privado según diario Gestión del 17 de octubre del 2018. Por lo que se requiere la mejora continua en las I.E. en recursos humanos e infraestructura, estableciendo materiales de apoyo de calidad para obtener la excelencia en los servicios educativos, donde deben orientarse los esfuerzos de la organización.

Así también, un patrón de gestión de calidad es un instrumento eficaz hacia los procesos administrativos en las instituciones privadas; el modelo Deming se basa en el ciclo de mejora continua PHVA, ya que es un proceso que se reinicia constantemente para la mejora continua, dicho de otra manera clara es indicar que lo que no se mide no se mejora en el interior de una organización según el artículo

de la página web nuevas normas Iso 9001:2015, que es una iniciativa de Escuela Europea de excelencia del 7 de diciembre 2021.

En la situación problemática expresada en líneas anteriores es necesario plantear estrategias que identifique las áreas para ser intervenidas sobre los que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una empresa. El concepto de Gestión de la Calidad, se desarrolló a inicio de los años 80 impulsando la gestión de calidad de un modo global e integrador. Sin embargo, los ejercicios de prospectiva y planificación son materiales básicos que permiten que la educación se trace a un rumbo futuro.

Al poner en funcionamiento el sistema de gestión de calidad, se debe tomar en cuenta conocer la formación que tiene la organización, haciendo un análisis de cómo se están llevando los procesos para poder realizar los cambios específicos, viendo las expectativas posibles para mejorar la organización en cuanto a la misión, visión institucional, por lo que es preciso que la institución no se desligue con la comunidad porque forma parte de ella, además el cambio mucho depende que capaz es la organización para adaptarse a este nuevo sistema, ya que la sociedad actualmente atraviesa cambios ante la globalización y estos desafían al servicio educativo continuamente, por eso es necesario que los colegios se mantengan en el tiempo, a pesar de todos los cambios, adaptándose con el contexto actual y abriéndose así a nuevos horizontes de aprendizajes.

En lo específico el contexto de la investigación percibe inadecuadas actividades de capacitación, escasos recursos para la ejecución de actividades, incumplimiento de la planificación, la inacción sobre la verificación de las metas y objetivo, así como baja acción de las correcciones para el mejoramiento adecuado de los logros, el incumplimiento de ajustes para eliminar las reincidencias, relacionado con los procesos administrativos de la deficiente administración inadecuada de dirección. Considerando la persistencia de la situación problemática expuesta habrá efectos negativos para el efecto se requiere profundizar el estudio en la gestión de calidad, y los procesos administrativos por lo que, se requiere el estudio de antecedentes de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Para el respectivo estudio, ha sido necesaria la indagación de antecedentes nacionales e internacionales para las dos variables, con el propósito de, tomarlos en referencia para el procedimiento de la averiguación, antecedentes que detallamos a continuación:

De modo que Ramírez (2017) manifestó en su investigación desarrollada "Gestión de Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Superior Basado en la Norma ISO 9001". El cual tuvo como propósito analizar las auditorias de calidad y como pueden ser utilizadas en los procesos, de mejora continua dentro de una institución. La teoría que utilizó para la variable Gestión de Calidad es Deming (1986) donde especifica el ciclo PHVA. El estudio empleado tipo descriptivo, no experimental, y su poblamiento objeto de investigación fue hecha a 331 colaboradores entre docentes, estudiantes, personal de servicio. Para la recaudación de datos manejó como instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta como técnica. Sus resultados obtuvieron que, en los sistemas de gestión de calidad, se localizan en las áreas de administración. Finalmente finalizó que los procesos de calidad, se fundamentan en los modelos educativos curriculares y en el capital intelectual, de la organización, es decir le dan una ventaja competitiva a la institución. Por lo tanto, este antecedente a nivel internacional nos brinda un aporte a nuestra investigación con las dimensiones del ciclo de mejora continua Deming (Verificar, Actuar, Hacer y Planificar).

En tal sentido Flores (2015), desarrolló la investigación para sus tesis "Procesos administrativos y gestión empresarial, en Coproabas, Jinotega", ejecutado en la "Universidad Autónoma de Nicaragua, 2010-2013". En su objetivo general analizó el proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial estudiados en la cooperativa "COPROABAS" Jinotega. La teoría que usó para procesos administrativos fue de Maikari (2012) y para gestión empresarial fue de Martínez (2012). La metodología empleada era descriptiva correlacional, no experimental. Su poblamiento lo aplicó a 256 trabajadores. Utilizando un cuestionario, aplicando como técnica una encuesta. Entre sus resultados, obtuvo

que toda empresa debe asumir con responsabilidad, establecer una dirección sobre el uso correcto de los procesos y toma de decisiones, ya que eso depende del avance de la empresa. Finalmente concluyó: el proceso administrativo y gestión empresarial, se realizó de manera parcial porque no se manejó de forma adecuada los cargos del proceso administrativo y existe una carencia de conocimientos en los directivos. Por lo que esta investigación será de mucha utilidad para nuestra tesis, porque nos hace ver que cuando los directivos no tienen los conocimientos adecuados sobre cómo gestionar una empresa en cuanto a los procesos administrativos, no se puede lograr a cumplir el objetivo deseado.

Asimismo, el estudio de Sierra, M. (2017) presentó en su estudio el enfoque cuantitativo, con matriz analizada en el proceso de gestión pública de Colombia en las decisiones que toma el estado administrativamente. En consecuencia, los variados malos manejos funcionarios del Estado, no permitieron el bienestar poblacional, que fue el fin común de la sociedad colombiana, es decir debido a que no se realizaron todos los procesos con transparencia y control, con el manejo de los recursos de manera demandante detallado en eficiencia, eficacia sostenible para abatir las debilidades de los procesos administrativos del Estado.

En lo que se refiere al estudio de investigación que adoptaron Kayode y Naicker (2021) en su artículo "Liderazgo distribuido y procesos administrativos como determinantes de la efectividad de las universidades públicas" en Nigeria, presentaron un enfoque cuantitativo, manejando la tipología de forma de encuesta, con una muestra de 450 participantes que se dividió entre 90 facultades incluyendo aparte de los estudiantes, al personal académico y administrativo. Así mismo presento una segunda hipótesis indicando que el liderazgo distribuido tiene una relación positiva significativa en los procesos administrativos, con lo cual concluyeron los investigadores que el liderazgo es un motor de cambio de esfuerzo de eficacia para los procesos administrativos de la universidad

Por lo que se refiere el estudio del artículo científico identificado con título: Los principales beneficios de la implementación de la calidad sistema de gestión en educación superior Instituciones de Angola. (Africano et al.,2019); a nivel

metodológico se aplicó la técnica de la encuesta para 55 participantes como muestra de una población de 73 personas de área de estadística del Ministerio de Educación Superior para analizar la realidad Angoleña. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría considera cambiar la mentalidad de gestión, debiendo trabajar en un mismo objetivo hacia la mejora continua.

Además, Hilario y Zárate (2018) desarrollaron la tesis titulada "Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de calidad, en una institución educativa estatal". El objetivo general fue la correlación entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad, en una I.E. estatal. La teoría que usaron para el planeamiento estratégico fue: Eyzaguirre (2006) y para la gestión de calidad fue: Ishikawa (1981). La metodología empleada estuvo realizada por diseño no experimental, descriptivo correlacional, su poblamiento consistió de 53 docentes de la I.E. N° 81025 José Antonio Encinas, del distrito de Víctor Larco – Trujillo en el año 2017. El instrumento que emplearon ha sido un cuestionario y como técnica una encuesta. Los resultados que tuvieron fueron: el 64.2 % desaprueban y el 35.8% si aprueban el planeamiento estratégico; y sobre la variable de gestión de calidad, el 73.60% tienen una idea deficiente, mientras que el 24.40% de los docentes si perciben que existe gestión en la organización. Finalmente concluyeron que el director debe realizar monitoreos y charlas de sensibilización en la I.E. para que sepan cual es la significación de la gestión de calidad en cada proceso del ciclo "mejora continua". Con respecto a esta tesis sin duda nos ayuda en nuestra investigación ya que están considerando las cuatro etapas del ciclo Deming (PHVA) en donde determina el conocimiento de la gestión de calidad en el organismo educativo.

También, Najar (2018) manifestó para su investigación de tesis "Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en la Mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos, año 2017". El propósito fue determinar si las mypes del sector servicios de las I.E.P. del distrito de Iquitos, saben las técnicas e instrumentos de la gestión de calidad; la teoría que empleó fue: de Velasco (2005). La metodología que utilizó fue descriptivo correlacional no experimental trasversal, con una muestra de 16 I.E.P. entre Inicial y Primaria. El instrumento que aplicó fue un cuestionario, la técnica fue la encuesta. Los

resultados que obtuvo fue que los directivos de las I.E.P. no están bien preparadas para soportar el peso de la gestión ya que tienen constantemente toma de decisiones el cual deben ser equilibradas tanto para el favor del estudiante y de la organización. Por lo que concluyeron que todas las I.E. no son técnicamente gerenciadas, porque no utilizan los instrumentos de gestión de calidad, por inexperiencia, por lo que, al no trabajar con calidad, no son constantes en sus procedimientos el cual deberían ser acertadas y precisas. Por lo que sin duda esta tesis nos confirma que la mayoría de los directores son empíricos por no implantar un plan de calidad, pero en nuestra investigación mostraremos que tener una gestión de calidad dentro de una empresa es muy importante porque mejorar todos los procesos administrativos.

Asimismo, Mogollón y Riveros (2018) manifestaron en su tesis "Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018". De la Universidad César Vallejo. El propósito fue mostrar que el proceso administrativo, se correlaciona, con los servicios administrativos, en el área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte; la teoría que usaron para el proceso administrativo fue Blandez, M. (2014) y para el servicio administrativo fue por Luna, A. (2012). El estudio ha sido diseño no experimental, descriptivo correlacional con un poblamiento de 40 trabajadores del área central. El instrumento que aplicaron ha sido un cuestionario, empleado la técnica de la encuesta. Los resultados fueron: los trabajadores tienen un déficit de desconocimiento entre la relación de procesos administrativos y servicios administrativos. Finalmente concluyeron en demostrar que el objetivo general si se cumple, deduciendo que, si tiene relación el proceso administrativo, con los servicios administrativos; esta investigación de tesis nos brinda para nuestra tesis un aporte por su variable de gestión de calidad, en cuanto a los conceptos y dimensiones; de Planeación, Organización, Dirección y Control.

Por consiguiente, Mio (2018), manifestó en su investigación de tesis "La Gestión estratégica y su relación con el proceso administrativo en la IAFAS – EP, Jesús María - 2018" de la Universidad César Vallejo, Lima Perú. Como objetivo general era determinar la correlación entre la gestión estratégica, y el proceso administrativo de la organización IAFAS - EP, Jesús María, 2018. La teoría que usó

para la gestión estratégica fue Betancourt (2013) y para el proceso administrativo fue Fayol (1925). La metodología usada fue descriptivo correlacional, diseño no experimental. Su población abarcó a 30 colaboradores. El instrumento que usó fue un cuestionario, con una técnica empleada: encuesta. En sus resultados se observa que los trabajadores de la empresa opinan que tienen regular conocimiento de los procedimientos y objetivos planeados a realizar en la empresa. En conclusión, tuvo que los procesos administrativos, la gestión estratégica, si se relacionan, solo que toda la organización debe tener conocimiento sobre la gestión estratégica y procesos administrativos. Por lo que sin duda esta investigación nos brinda un aporte esencial con las dimensiones del proceso administrativo, porque ayudarán que las instituciones cumplan con los objetivos trazados.

Por tanto, Fernández (2017), manifestó en su tesis "Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincia de Huaraz, para el 2017". De la Universidad César Vallejo, Perú-2017. Tuvo como propósito mostrar la relación que tiene el proceso administrativo, con la gestión de calidad, dentro de la Municipalidad de la provincia de Huaraz. Utilizó como teoría a Koontz y O'donnell (2013) para los procesos administrativos; y para gestión de calidad fue ISO 9001 (2014). La metodología utilizada diseño no experimental, descriptiva correlacional. Su población era de 170 colaboradores administrativos. El instrumento que aplicó era un cuestionario empleando como técnica una encuesta. Y en cuanto a los resultados obtuvo que si existe relación alta entre ambas variables ($r=0.751^{**}$). Llegando a concluir que los procesos administrativos, si se ejecuta eficientemente, con los reglamentos establecidos por la Municipalidad, donde se verá que la gestión de calidad, que se brinda a todos los usuarios es eficiente. Esta investigación es de mucha utilidad para nuestra tesis ya que testifica que, si existe correlación entre la gestión de calidad, y los procesos administrativos y que cualquier organización debe plantearlo como mejora continua.

Y con respecto a las teorías relacionadas en la presente investigación se estudiaron diferentes temas de autores vinculados para nuestras dos variables:

Según González y Arciniegas (2016), indicaron: [...] "la metodología, conocida como ciclo Deming o como PHVA (Planificar; hacer; verificar; actuar), se usa como un esquema de diseño para ponerlo en uso en una organización" [...] (p. 24).

Es necesario aclarar que la gestión de calidad es importante porque el ciclo de PHVA es una mejora continua constante que debería tener toda institución educativa moderna, por su excelencia en mejorar cada proceso dándole el seguimiento adecuado con fines de lograr un mejor servicio educativo.

Sin embargo, los autores González y Arciniegas (2016) indican que "la aplicación de las normas ISO se desactualizan conforme son renovadas, pero no el concepto básico de la misma ya que puede servir de guía para las empresas." (p. 22).

Recogiendo lo más importante de los que nos indica el autor, cuando el propósito no es conseguir la certificación de la institución educativa particular Nazareno, se puede crear un modelo usando como guía la norma por tener conceptos básicos de gestión de calidad que se encuentran en las normas.

Por consiguiente, Lizarzaburu, Chávez, Barriga y Castro (2018) describieron: "Gestionar calidad en este tipo de empresas requiere una comprensión global de las necesidades específicas de los clientes y del tipo de negocio" (p.70).

Para la institución educativa, el servicio al cliente debe cubrir todas sus expectativas y necesidades y esta debe ser uniforme en todas las áreas que dispone la empresa, sin dejar de lado ninguna área sin la revisión y seguimiento de cada proceso para tener condiciones constantes.

Por lo cual, Cuatrecasas y González (2017) enunciaron: "La calidad reduce costes y aumenta los beneficios" [...] (p. 27).

Es decir, lo que describió el autor es que las organizaciones deben saber que obteniendo calidad en su entidad al principio les demandará una determinada inversión, sin embargo, al implementar la calidad mejorarían la reducción de costos, en cuanto al descenso en costos de control, pérdidas de facturación, cobros, inspecciones, etc., que se da por ausencia de la calidad, por eso la calidad brinda rentabilidad para los accionistas y trabajadores por que disminuyen costos y aumentan los beneficios. Es por ello que esta disminución de costos generará beneficio u oportunidad no solo para la sostenibilidad y prestigio de la institución, sino pensando en la satisfacción del cliente.

Bravi, et al. (2019). menciono:

La administración de la calidad posee un concepto cambiante, y además depende del sistema y la cultura a la que corresponde. En una empresa, la gestión de calidad, puede dirigirse a todos los valores para el cliente final y a la calidad del proceso [...].

Es decir, el autor enfatiza que la definición es variable por ejemplo a la cultura, al sistema que pertenece, en este caso al educativo y que puede orientarse a la calidad que recibe el cliente por el servicio y que se relaciona por el buen funcionamiento de sus procesos internos del centro educativo Nazareno.

Por otra parte, cabe señalar que para nuestra variable procesos administrativos se estudió las siguientes teorías de los diferentes autores:

Bernal y Sierra (2015) indicaron: [...] "El proceso administrativo, entiende la idea y conocimiento, técnicas y herramientas de cómo realizar en las actividades de la gestión diaria" [...] (p. 16).

Los autores manifestaron que el proceso administrativo por haber pertenecido al campo de la administración, ha permitido que la gestión haya desarrollado un conjunto de actividades, habilidades técnicas y conocimiento para los recursos de la empresa.

En la organización según el rubro se puede gestionar calidad de producto y servicio en cualquiera de las áreas que componen la compañía y que se relaciona con los usuarios y sus necesidades, sin evadir ninguna área de la organización en cuanto a los proceso, y así corregir errores que pueden perjudicar a los clientes que son la base del crecimiento de cualquier organización, ya que ellos son el motivo para sacar adelante el rubro de la empresa, puesto que si no hay clientes no hay empresa.

Donde, Louffat (2016) explico: [...] "los fundamentos del proceso administrativo como "dogma de fe" [...] (p. 2).

El autor indicó que los procesos administrativos se han considerado como una verdad absoluta y perenne en el tiempo, por la cual se han establecido cuatro elementos del proceso administrativo, que son la planeación, dirección, organización y control.

Los elementos del proceso administrativo, están basados en la toma de medidas de las instituciones a largo plazo sobre escenarios que sean analizados o sondeados del futuro de riesgo y de incertidumbre. Por lo cual la planeación tuvo siempre relación con los objetivos, la visión y misión. La institución es un diseño del ordenamiento interno dentro de la institución ya que debe existir división de trabajo para cada proceso. La dirección, ha sido relacionada en la investigación con la motivación, liderazgo, comunicación. El control, proceso relacionado con los indicadores de la gestión para las evaluaciones y las retroalimentaciones del desempeño de los colaboradores.

Asimismo, Koonz y Wehrich (2013) indicaron: "La comunicación es primordial en todos los periodos del proceso administrativo" (p. 21).

Por otro lado, se puede entender que el autor explico lo vital que es la comunicación para cada área que comprende el proceso administrativo, debido a que se integran los cargos estructurales de la entidad educativa y a la vez su vinculación con el entorno.

El siguiente punto a tratar para esta investigación es la formulación del problema el cual lo desarrollamos en el distrito de Villa María del Triunfo, en el año 2019, donde se estudió la “Gestión de calidad y procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019”.

Donde se plantea las siguientes interrogaciones: como el Problema General en donde realizamos la siguiente pregunta ¿Cómo se relaciona la Gestión de calidad y los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, ¿2019?

Y al mismo tiempo también planteamos las preguntas de los Problemas Específicos de nuestras cuatro dimensiones: Primero ¿Cómo se relaciona la actividad de planificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019?; Segundo ¿Cómo se relaciona la actividad de hacer con los procesos administrativos en la Institución Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019?; Tercero ¿Cómo se relaciona la actividad de verificar con los procesos administrativos en la Institución Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019?; Cuarto ¿Cómo se relaciona la actividad de actuar con los procesos administrativos en la Institución Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019?

Por otra parte, es importante determinar la Justificación del estudio, en el que se indica que la investigación fue actualmente, por lo tanto, se justificó la ejecución del trabajo definiéndolo de la manera siguiente: Por Conveniencia, la investigación de tesis, tuvo como propósito, generar soluciones a la situación problemática del estudio de la gestión de calidad, y su relación con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno. Asimismo, la Relevancia social, permitió que la elaboración objeto a estudio sirvió como antecedente para los alumnos o público usuario en general, además a otras instituciones que tengan similitud a nuestra problemática, ya que serán favorecidas con soluciones respecto a la gestión de calidad, y procesos administrativos ya que se planteó soluciones viables. En cuanto a las Implicaciones prácticas tenemos que

el tema investigado sirvió a manera de material de consulta y soporte para disertar el estudio de gestión de calidad, y procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01, Villa María del Triunfo, 2019.

El tema del estudio, tuvo como fin ofrecer soluciones mediante propuestas en función a la problemática entre gestión de calidad y procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. En donde fueron sometidas a la evaluación del público en general y de las autoridades. Donde el Valor teórico es la elaboración del estudio ofrecido como un contexto propicio que relacionó a las dos variables, gestión de calidad y procesos administrativos, ya que detallarán diversas opciones relacionado al tema, asimismo podrán utilizarse como sustento de investigaciones futuras. Por lo que la Utilidad metodológica que se desarrolló para la presente investigación fue empleada tipo aplicada, y de nivel descriptiva correlacional, porque se mostró la descripción detallada de gestión de calidad y procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Asimismo, se aplicó el diseño, no experimental ya que no se manipula, ni se experimenta, y definitivamente transversal, ya que la búsqueda se realizó en un explícito espacio y tiempo. De igual modo se buscó la Viabilidad con la realización de la investigación que fue posible, debido a que cuenta con los recursos necesarios para la información en el desarrollo del tema planteado.

Asimismo, nos dirigimos a realizar la Hipótesis General, donde se pretende determinar si existe relación, entre gestión la gestión de calidad, con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. De igual modo se realiza las Hipótesis Específicas con cada de las dimensiones para analizar si existe relación, entre la actividad de planificar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Si existe relación, entre la actividad de hacer y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Si existe relación entre la actividad de verificar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Si existe

relación entre la actividad de actuar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019.

Paralelamente tenemos el Objetivo General donde se plantea lo siguiente: determinar la relación de gestión de calidad y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Y a su vez tiene los Objetivos Específicos donde se determina cada dimensión de la siguiente manera: Determinar la relación de la actividad de planificar con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Determinar la relación, de la actividad de hacer con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Determinar la relación, de la actividad de verificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Determinarla relación, de la actividad de actuar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019.

III. METODOLOGÍA

Por lo que se refiere a nuestra investigación el método que tenemos son los siguientes:

El enfoque Cuantitativo por lo que Hernández y Mendoza (2018), señalaron que se fundamenta en analizar una realidad objetiva a partir de análisis estadísticos y revisiones numéricas, para determinar, fijar los pronósticos o esquemas de conducta del problema trazado.

Y, por consiguiente, tenemos el Hipotético Deductivo que permite plantear la hipótesis para ambas variables de nuestra investigación donde generó reflexión sobre la formación de las hipótesis, para finalmente ser contrastados con la realidad y así lograr mostrar la autenticidad o falsedad ser de esta.

Si se plantea la hipótesis y formularse como una tarea para dar solución a los problemas percibidos, verificados que se demuestre con el contexto y obtener resultados, viables, confiables y válidos, iniciando de lo general a lo específico. Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. (2017).

3.1. En cuanto al tipo y diseño de investigación

Con respecto al tipo de estudio es aplicada, pues utiliza teorías, conocimientos para resolver problemas y situaciones reales, es decir utiliza inmediatamente para afrontar las dificultades de la empresa, además está fundamentada en los descubrimientos.

En referencia al diseño de investigación, se presenta de modo no experimental y transversal, porque recolectan y observan acontecimientos, tal como se dan en el contexto natural, buscando información basada en conceptos, sucesos sin alterar ni manipular variables, deliberadamente, además no altera el propósito del trabajo; Con respecto al tiempo, es trasversal ya que analiza información en solo un punto, momento y por única vez.

De igual modo para Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018), el “diseño no experimental es el eslabón entre la teoría y la realidad; es todo estudio donde se realiza sin intervención directa, ni manipulación de las variables, porque solo se observan acontecimientos en su ambiente natural como se encuentran para examinarlos” (p. 174).

A propósito, según Hernández et al. (2015). “Cuando se trata de un diseño transversal, los fenómenos de la y realidad los estudios de hechos, se da en un mismo tiempo” (p. 72).

Por tanto, en este nivel de estudio descriptivo se utiliza para descubrir hechos, porque además especifica las tipologías así mismo identifica y explora la correlación de las 2 variables, estudiadas.

Así mismo para Hernández y Mendoza (2018), es “descriptivo porque puntualiza las características, situaciones, componentes, contextos, y procesos que se sometan a un análisis específico; y correlacional pues tiene presencia, aplica y entiende la relación de dos variables” (p.103).

3.2. Con respecto a las Variables y la operacionalización

En la investigación se ejecutó con dos variables de estudio; Gestión de calidad y procesos administrativos.

Por lo que se refiere a la variable X: Gestión de calidad se procederá con la definición teórica, González y Arciniegas (2016) indicaron: [...] la metodología más conocida como el ciclo Deming “PHVA” significa Planificar para comprender el estado deseado, analizando el estado actual; Hacer un plan de trabajo con la finalidad de solucionar situaciones reales; También se verifica y actúa los cambios ejecutados cumplieron los propósitos deseados), es utilizada para el desarrollo de diseño de implementación para tener una mejora continua en las organizaciones modernas [...] (p. 24)

De tal modo que, Lizarzaburu et al (2018), indicaron que “Gestionar calidad en este tipo de empresas requiere de las necesidades específicas de los clientes y comprensión global del tipo de negocio.” (p.70)

Asimismo, Cuatrecasas y González (2017) enunciaron: La calidad reduce costes y aumenta los beneficios. [...]. (p.27).

El siguiente punto tiene que ver con la definición conceptual, de las necesidades específicas para el diseño, desarrollo, implementación y comprensión global del negocio, para reducir costos y aumento de beneficios.

Otro punto es la definición operacional, que es el estudio y se plantea para lograr los objetivos de la investigación gestión de calidad, donde se manejó como instrumento un cuestionario y la técnica, así como el uso de los estadísticos, utilizando la información recogida en el cuestionario, procesándolos en el SPSS 24 Versión español.

Primer lugar tenemos la dimensión: Planificar, definida por González y Arciniegas (2016) refieren que “Significa especificar la dificultad, recogiendo los datos para estudiar la relación causa efecto de la situación, viendo las hipótesis de dar soluciones (p.24).

De ello se desprende el primer indicador que es la Investigación de la situación actual, (Parra et al., 2019). Manifiesta que las empresas en la actualidad giran en un entorno altamente competitivo, donde los clientes son más exigentes y buscan servicios de calidad que satisfagan sus expectativas. Por lo tanto, es primordial identificar el cumplimiento de la regla ISO 9001:2015.

En el caso del segundo indicador: Proporcionar recursos, Montoya y Boyero (2016). Refiere que, hoy en día las organizaciones se deben enfrentar hacia una labor orientada a alcanzar la eficiencia y eficacia, para así lograr altos estándares de una ventaja competitiva. Por eso es importante que las organizaciones

proporcionen los recursos necesarios para así tener grandes ganancias haciendo las cosas bien a diferencia de las empresas que no la hacen. (p.2)

Por lo que refiere al tercer indicador: Definición del objetivo Loufatt (2016), menciono que “Son metas previstas que una organización desea alcanzar durante un período de gestión” (p. 39).

El cuarto indicador: Programación de actividades, que según Mizuno y Bodek (2020). lo relaciona con el termino de eficacia que es programar y realizar las actividades con fines de logra los objetivos de la empresa.

En segundo lugar, tenemos la dimensión: Hacer que según González y Arciniegas (2016), manifiestan que “Radica en llevar a cabo lo determinado y establecido en la planeación que se da. (p.24).

Así pues, se tiene el indicador: Capacitación en el contenido de la mejora, Loufatt, (2017) “para el desarrollo de las organizaciones y de sus trabajadores es necesario las capacitaciones ya que les facilita el desarrollo en su proceso de mejoramiento continuo” (p. 37).

Así mismo el segundo indicador: Delegar funciones. Lo refiere Urresti (2016), refiere que es la adecuada gestión de nuestro tiempo, ya que consiste en dar la responsabilidad y confiabilidad a un trabajador para la realización de las actividades y tareas asignadas, así como las decisiones tomadas sin la necesidad de la supervisión.

Es preciso presentar al tercer indicador: Toma de decisiones sobre los recursos según las necesidades, lo explica Canedo (2017). Manifiestan que la toma de decisiones es una variable significativa que tiene suceso directo en la ventaja competitiva de toda empresa.

Finalmente, el cuarto indicador: Ejecutar lo planificado, (Guerrero et al.,2017). Los autores refieren que ejecutar y monitorear los planificado es

establecer una exigencia de requerimientos para así asegurar una gestión de éxito, y de la misma manera desean alcanzar propósitos para la empresa.

Así mismo en tercer lugar, se tiene la dimensión: Verificar que según González y Arciniegas (2016), “es un proceso de seguimiento que se realiza para comparar los objetivos planeados con los resultados (p. 24).

Se identifica el primer indicador: Controlar el cumplimiento de las acciones que se planificaron, Ramírez (2018). Refiere que toda dirección tiene la responsabilidad de conducir, controlar y guiar a su personal para el mejor resultado de los objetivos que lleven al éxito a la organización.

Por otra parte, el segundo indicador: Evaluar los resultados, (Niev et al.,2018). indican que el sistema de largo, mediano y corto plazo implican la presencia de métodos de planificación estratégicos, en aras de las previsiones, resultados y la elección de las prioridades que haya en el desarrollo económico, ya que toda organización debe enfrentar los desafíos modernos (p.3).

Para el tercer indicador, (Acosta et al.,2019) explicaron que son maniobras que miden y comparan el desempeño de la organización ante las metas planificadas para así prevenir otros obstáculos adversos.

En cuarto lugar, se tiene la dimensión: Actuar que según González y Arciniegas (2016), es proceder a corregir las dificultades, fallas encontradas, previniendo posibles problemas que en el futuro se pueda dar, estableciendo los contextos que permitan conservar el proceso de forma estable y así poder iniciar un nuevo proceso de mejora continua (p. 24).

También se tiene el indicador uno: Mejoramiento de los logros, en el cual los autores (Ahumada et al.,2016). Manifiestan que, toda organización para que alcancen competitividad y mejore sus logros, siempre deben realizar mejoras en sus procesos de producción, perfeccionando continuamente las condiciones en que se desarrolla el proceso productivo.

El indicador dos: Correcciones de las desviaciones, el autor Fiegelist (2019). Menciona que es la capacidad de ampliar y corregir las desviaciones encontradas en las perspectivas a la producción de una organización. El cual involucra diferentes capacidades como dirigir, planificar alternativas ante futuros escenarios, creando ambientes adecuados para el logro de la empresa.

Así mismo el indicador tres: Mejora de procesos (Ricardo-Cabrera et al., 2018). Refieren que, la mejora de procesos en una organización es el punto de partida e inicio de oportunidades de mejora que se dan por diferentes circunstancias que afectan el proceso.

Para el indicador cuatro: Ajustes necesarios para eliminar la reincidencia, Valdivieso (2021). expresa que las organizaciones deben cumplir con explícitas funciones de la gestión institucional, porque la excelencia y la victoria final pende de la habilidad y los ajustes de sus líderes. Por eso las organizaciones precisan de una correcta toma de decisiones, donde es necesario una serie de medidas para eliminar las reincidencias, y así mejorar la productividad y competitividad de la organización.

En efecto ahora la variable Y: Procesos administrativos, se presenta con la siguiente definición teórica de Bernal y Sierra (2015), indicaron que comprenden [...] “como conocimiento, que las herramientas, instrumentos y las técnicas en las tareas administrativas, se refiere a la organización, planeación, dirección y control” [...] (p.16).

Por lo que se refiere al proceso administrativo es un flujo continuo de secuencia de herramientas que busca producir al máximo cada uno de sus cuatro funciones los cuales están compuesta por la planeación, dirección, control y Organización.

Blandez (2016), Manifiesta que los procesos administrativos son las herramientas principales para los centros laborales porque llevan proceso de planeación, organización, control y dirección. (p.3).

(Avalos et al., 2017). Indican que el proceso administrativo son conjunto de fases a seguir para toda organización en cuanto a darle solución a un problema dado; los cuales son de organización, dirección y control; para dar soluciones, se debe contar con una planeación, un estudio previo y los objetivos bien claros para poder realizar el proceso lo más fluido y eficaz posible. (p.1).

La definición conceptual de procesos administrativos, es un conjunto de conocimientos y la comunicación es esencial del que hacer administrativo, por lo cual se considera un “dogma de fe” de la administración profesional.

La definición operacional de la variable procesos administrativos va a medirse por medio de un instrumento cuestionario empleando la técnica mediante una encuesta, el cual cuenta con preguntas positivas estructuradas y/o directas.

En la dimensión uno: Planeación, para Bernal y Sierra (2015), se relaciona con el propósito de como la organización tiene que ser en el futuro, es tener un direccionamiento hacia la visión (p. 16).

Así también se explica el indicador uno: Misión, para García Llor (2019), refiere que la Misión es la idea central de la empresa, de cumplir los procesos y transmitir la información adecuada de decisiones en el presente para la Organización.

Según Mero Vélez (2018), Visión que es el indicador, pues para lograr que la empresa se acomode de forma efectiva debe ser holística, es decir lo más importante es ver a la empresa como un todo, conociendo su disposición y organización.

En cuanto al indicador tres: Objetivos. El cual se desarrolla los propósitos a priorizar, tareas en la empresa, desarrollando los procedimientos conjuntamente con operaciones necesarias para poder lograrlo. (Sumba –Bustamante et al., 2020).

Según la dimensión segunda: Organización, los autores Bernal y Sierra (2015), explican cómo se comprende la manera de como dividir el trabajo, estructurando de mayor a menor las responsabilidades y funciones que desempeñan cada área o persona, dentro de la empresa. (p. 16).

En el indicador uno: Funciones, en lo que se mencionó de los participantes de la organización se redefinieron de las tareas, los objetivos y el desempeño de cada recurso humano. Brunsson y Olsen (2018).

Ósea para el indicador dos: Capacitación, se tiene la mención de Loufatt (2017), “Es la formación especializada que se ocupa en el desarrollo de los trabajadores para su mejora continua” (p. 414). Así también el indicador tres: Jerarquía administrativa, es lo que respecta a la posición jerárquica, está determinado por la cantidad de empleados que dependen de que las organizaciones sean grandes o pequeñas en recursos. Marcel y Van Assen (2021).

Según el indicador cuatro: Desempeño queda mencionada por Chiavenato (2017), “es un conjunto de capacidades de comportamiento, rendimiento de una persona u organización” (p. 206).

En efecto para la dimensión tercera: Dirección. Bernal y Sierra (2015), refieren que “es la guía de los individuos que trabajan en las organizaciones para el resultado de los objetivos pronosticados en la planeación (p. 16).

Para el indicador uno: Toma de decisiones. Loufatt (2016), “Es un análisis racional y emocional que se da para elegir una alternativa para el objetivo previsto (p. 372).

Según el indicador dos: Liderazgo. Loufatt (2016), “Es una competencia capacidad que ejerce una persona y amerita influencia, organiza, motiva, organiza en el seno del grupo de trabajo y desarrollando las actividades en la unidad económica (p. 375).

Se menciona en el indicador tres: Sistema de comunicación, se ha referido que es una herramienta organizacional del trabajo que es muy importante para relacionarse eficazmente con la sociedad, mediante el canal correcto. Roetzel, P. G. (2019).

También para el indicador cuatro: Motivación. Loufatt (2016), “Es un compromiso de la organización que busca estimular la identificación que debe tener el colaborador con la empresa” (p. 373).

Según la cuarta dimensión: Control. Bernal y Sierra (2015), manifiestan que “es el proceso de, evaluar, analizar y retroalimentar el trabajo de las personas en cuanto a su desempeño, para el resultado de los objetivos de la organización. (p. 16).

Empezando con el primer indicador: Medidas correctivas. “Son acciones orientadas a la solución para la exclusión de los problemas o fallas que hay dentro de un proceso, para que no exista reincidencia”.

Siguiendo el indicador número dos: Monitoreo, ha servido para asegurar la interacción de tareas y funciones de gestión del personal de la organización. (Akhmetshin et al., 2018)

Para el tercer indicador: Evaluación de desempeño organizacional. Gómez, Balkin y Cardy (2016), “Es la medida de gestión del rendimiento de los trabajadores de cómo van desempeñándose dentro de la organización” (p. 642).

Finalmente, el cuarto indicador: Resultados, como se dijo está basado en la interpretación de la evaluación de análisis de los procesos ejecutados por los empleados de la organización. (Márquez et al., 2017)

3.3. Con respecto a la población, criterios, muestra, muestreo y Unidad de Análisis

Por ello la población para Hernández y Mendoza (2018), “Es un conjunto de personas, o grupo finito con características comunes que se encuentran en un lugar o área geográfica determinado y en momento determinado, (p. 174).

En efecto por lo que la investigación presente, se consideró a los 112 colaboradores de las diferentes áreas que hay dentro de la organización educativa particular Nazareno. En resumen, la población es chica por lo que se utilizará el método censal.

Referente a la representación pequeña estando con una población chica, es innecesaria el procedimiento que determina la muestra.

Por ello Hernández y Mendoza (2018), señala que la “muestra de hecho es un sub conjunto de datos constituido por cierto número elementos idénticamente distribuidas.

” (p.173).

En tal sentido Hernández et al. (2017), estableció que la “muestra censal atribuye a todos los componentes, de allí la población a estudiar es CENSAL” (p. 144).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Así mismo, para Hernández y Mendoza (2018), el proceso de recolección de datos es una técnica para reunir, recoger, medir datos organizadamente con un propósito específico, para ello se requiere elaborar un plan detallado de procedimientos que procuren recoger información relevante y necesaria para el análisis. Es importante plantearse fines claros, para recoger datos apropiados confiables y válidos para la investigación. Las interrogantes propuestas deben ser claras, y concretas los cuales coadyuvan el control (p. 197).

Con relación a las técnicas de obtención de datos se clasifican en cuantitativas y cualitativas. En consecuencia, son investigaciones cuantitativas obtiene datos cuantitativos numéricos o exactos. Las técnicas buscan obtener datos precisos, las técnicas son estandarizadas; por ello se aplica la ciencia de la Estadística o las ciencias exactas como química entre otros.

Referente, a la investigación cualitativa, busca obtener información sobre el contexto y las características de los fenómenos sociales. Pues considera que los datos numéricos son insuficientes y necesitan técnicas que permitan conocer las realidades que se desea analizar.

En relación a los cuestionarios y las encuestas, son técnicas que plantea las preguntas cerradas y obtener datos precisos. Para la obtención de información con un listado de datos cuyo cuestionario se desarrolla con escala de Likert para ambas variables.

Con referencia a la investigación presente, se empleó la técnica llamada encuesta, y para la recolección de datos se manejó un cuestionario de escala “Likert” para ambas variables.

En el trabajo se obtuvo resultados aplicando el cuestionario. Y por consiguiente se describe la Validez: En nuestra recolección de información de datos, se manejó un instrumento (cuestionario), en donde los datos han sido validados a través del juicio de expertos, y el cual estará certificadas por los expertos docentes de la “Universidad César Vallejo”. Donde evaluarán diferentes discreciones o criterios para la calificación; como la claridad, relevancia y pertinencia en las respectivas variables de nuestra investigación en estudio.

Para Hernández y Mendoza (2018), señalan que la “validez de experto es el grado de confianza en que una herramienta de la variable se mida adecuadamente y verdaderamente” (p. 200).

Deducimos que una herramienta mide verdaderamente la variable, que se procura medir, calcular y esto es dado en base a los conocimientos de expertos.

En síntesis, los cuestionarios fueron valorados por juicio de expertos, quienes examinan los procesos en la “Universidad César Vallejo” el cual confirieron su aprobación firmando los formatos de validez de cada una de las variables, los expertos fueron:

Tabla 1

De juicio de expertos

Profesión	Apellidos y Nombres	Aplicable
Superior.	Edgar Lino Gamarra.	Afirmativo
Superior	Nerio Janampa Acuña	Afirmativo
Superior.	Edwin Arce Álvarez.	Afirmativo

Fuente: elaboración de las investigadoras

En cuanto a la Confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018), indicaron sobre la “confiabilidad es el nivel de aplicación de la herramienta origina los resultados consistentes y fiables” (p. 200). Se desarrolla la confiabilidad aplicando el Baremo de comparación a los resultados del alfa de Cronbach

Tabla 2

Categoría de Coeficiente de Alfa Cronbach.

VALORES DE LA CONFIABILIDAD

- Excelente, si $\alpha > 0.9$	FIABLE Y CONSISTENTE
- Bueno, si $\alpha > 0.8$	
- Aceptable, si $\alpha > 0.7$	
- Cuestionable, si $\alpha > 0.6$	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Pobre, si $\alpha > 0.5$	
- Inaceptable $\alpha < 0.5$	
- Baja confiabilidad, si α de 01. a 0.49	
- Inconfiable, si $\alpha = 0$	No es confiable

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Tabla 3

Proceso Alfa Cronbach

Resumen del procesamiento de los asuntos			
		n	%
Casos	Admitidos	112	100.0
	No admitidos	0	.0
	Total	112	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del proceso.

Fuente: elaboración de las investigadoras

Tabla 4

Estadístico de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.971	60

Fuente: elaboración de las investigadoras

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 4. Se observa que el coeficiente de confiabilidad encontrado es 0.971, el cual afirma que es excelente, por lo tanto, es fiable y sólido. Esto se adquirió con la versión 24 SPSS, el cual estaba compuesto por 60 preguntas y realizado a 112 colaboradores.

3.5. Procedimiento

Para en el trabajo se solicitó la autorización a la institución educativa para la aplicación del cuestionario a todo su personal, estando autorizado por la alta dirección; se desarrolló con la participación de 112 colaboradores donde se les informó que el cuestionario era anónimo.

3.6. Método de análisis de datos

Por lo que refiere Hernández et al. (2018: 410), el "software SPSS con la búsqueda del trabajo útil, con la situación problemática no resuelta, se toma en

cuenta definiciones básicas, recolección sistematizado de información, la importancia de la recolección de datos, las amenazas de la validez, la importancia de la transparencia.

Es necesario recalcar que la presente investigación fue la estadística descriptiva aplicada ya que se desarrolló el análisis de ordenación, descripción, clasificación, obtención, recuento de datos que se obtuvieron por los procedimientos de tablas y representaciones de figuras, análisis descriptivos de datos, medida de dispersión, además como la prueba correlación y prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se elaboró con honestidad, transparencia ya que toda la información ha sido cierta y seguidamente con previa aceptación de la gerente general la directora de la entidad educativa particular Nazareno del distrito de Villa María del Triunfo. Toda averiguación presentada para la investigación fue hecha con fuentes ciertas, citadas celosamente por su legitimidad y por respeto hacia los autores originales, y de la misma manera la información estadísticos plasmados en los historiales han sido adquiridos de manera fidedigna de acuerdo a que se encontró en los resultados en dicha investigación.

IV. RESULTADOS

Estudio descriptivo de la información:

TABLAS DE FRECUENCIAS

Tabla 5

Dimensión Planificar - Gestión de Calidad.

PLANIFICAR					
		Frecuencia	(%)	(%)Valido	(%)Acumulado
Válidos	Nunca	19	17.0	17.0	17.0
	Casi nunca	16	14.3	14.3	31.3
	A veces	10	8.9	8.9	40.2
	Casi siempre	37	33.0	33.0	73.2
	Siempre	30	26.8	26.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración de las investigadoras.

¿Los objetivos definidos de la I.E.P. son alcanzables?

Interpretación: Visto los resultados de la tabla 5, encuestaron a los 112 colaboradores en donde el 26.80% que representan a 30 personas encuestadas, respondieron “Siempre” están de acuerdo con la dimensión planificar, de igual modo vemos que el 33% que representan a 37 personas encuestadas, indicaron “Casi siempre”, los objetivos son alcanzables, mientras que el 8.9% de las 10 personas encuestadas, respondieron “A Veces” y el 14,30% de los encuestados respondieron “Casi Nunca” los objetivos definidos no son alcanzables y, el 17% de los que representan 19 colaboradores manifestaron “Nunca”. Por lo que la mayor parte de los encuestados atestiguan que los, objetivos determinados en la I.E.P, son alcanzables por el cual si se relacionan con los procesos administrativos.

Tabla 6*Dimensión Hacer – Gestión de Calidad.*

		HACER			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje (%)Válido	Porcentaje (%)Acumulado
Válidos	Nunca	6	5.4	5.4	5.4
	Casi nunca	27	24.1	24.1	29.5
	A veces	14	12.5	12.5	42.0
	Casi siempre	50	44.6	44.6	86.6
	Siempre	15	13.4	13.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración de las investigadoras

¿Las actividades planificadas en las reuniones mensuales son ejecutadas correctamente por el personal a cargo?

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla 6, se define que de los 112 encuestados el 44.60% respondieron “Casi Siempre” se ejecutan correctamente las actividades planificadas, mientras que el 24.10% de personas encuestadas consideran “Casi Nunca” se hace la planificación conjunta, y el 13.40% considera que siempre se hace la planificación conjunta, y el 12.50% de las personas encuestadas respondieron “ A Veces” la dimensión hacer se relaciona con los procesos administrativos, y el 5.40% consideran “Nunca” son ejecutadas las actividades planificadas. Por lo tanto, podemos concluir que la dimensión estudiada si se ejecuta correctamente en cuanto a las actividades planificadas en las reuniones mensuales por el personal a cargo.

Tabla 7*Dimensión Verificar – Gestión de Calidad***VERIFICAR**

	Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%) Acumulado
Válidos Nunca	8	7.1	7.1	7.1
Casi nunca	24	21.4	21.4	28.6
A veces	20	17.9	17.9	46.4
Casi siempre	33	29.5	29.5	75.9
Siempre	27	24.1	24.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia de las investigadoras

¿Los resultados logrados de cada actividad realizada son comparados con los objetivos de la I.E.?

Interpretación: Según la tabla 7, nos indica que a los 112 que se les ha tomado la encuesta el 29.50% manifiesta que “Casi Siempre” se compara los resultados con los objetivos, el 24.10% de las 27 personas encuestadas consideran que “Siempre” son comparados los resultados con los objetivos de la I.E., y el 21.40% consideran que no se verifica la comparación con los resultados, el 17.90% consideran “A Veces” son comparados los resultados, y por último el 7.10% de personas encuestadas consideran que “Nunca”. Por lo tanto, se puede concluir que casi siempre, si se verifica el control correspondiente en cuanto al trabajo de comparar los logros obtenidos, de cada actividad con los objetivos y metas de la institución educativa.

Tabla 8*Dimensión Actuar – Gestión de Calidad.***ACTUAR**

		Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%)Acumulado
Válidos	Nunca	3	2.7	2.7	2.7
	Casi nunca	36	32.1	32.1	34.8
	A veces	37	33.0	33.0	67.9
	Casi siempre	24	21.4	21.4	89.3
	Siempre	12	10.7	10.7	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia de las investigadoras.

¿Cree usted que la Dirección toma liderazgo ante las medidas de corrección y compromiso?

Interpretación: Según la tabla 8, vemos que, de los 112 trabajadores a quienes se les ha tomado la encuesta, el 33.00% manifiesta que “A Veces” la dirección asume liderazgo en la forma de actuar ante una corrección dada, y el 32.10% consideran “Casi Nunca” actúan con compromiso, y el 21.40% de las personas encuestadas consideran que “Casi Siempre” si actúan con liderazgo y compromiso ante una corrección e ajustes necesarios para evitar la reincidencia ante una medida dada, y el 10.71% considera que siempre la Dirección si asume liderazgo, ante medidas de corrección y compromiso. Por lo tanto, concluimos que de acuerdo a la tabla 9, la mayoría de los encuestados señalan que las actividades con medidas de corrección y compromiso con liderazgo del director casi son superadas.

Tabla 9*Dimensión Planeación – Procesos Administrativos.***PLANEACIÓN**

	Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%)Acumulado
Válidos Nunca	3	2.7	2.7	2.7
Casi nunca	34	30.4	30.4	33.0
A veces	22	19.6	19.6	52.7
Casi siempre	35	31.3	31.3	83.9
Siempre	18	16.1	16.1	100.0
Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia de las investigadoras.

¿La I.E. promueve el conocimiento de Visión?

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9, se observar que los 112 colaboradores encuestados el 31.30% que representan a 35 trabajadores consideran “Casi Siempre” que dentro de la planeación está, promover el conocimiento de la Visión a todos sus colaboradores, y el 30.40% que representa a 34 trabajadores consideran “Casi Nunca” la Institución Educativa promueve el conocimiento de la Visión, y el 19.60% considera “A Veces” se hace conocimiento de la Visión, y el 16.10% considera que “Siempre” la I.E. hace conocimiento de la Visión, y el 2.70% considera “Nunca”. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados señalan que la institución educativa Casi Siempre promueve el conocimiento de la visión.

Tabla 10*Organización – Procesos Administrativos.***ORGANIZACIÓN**

		Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%)Acumulado
Válidos	Nunca	1	.9	.9	.9
	Casi nunca	33	29.5	29.5	30.4
	A veces	27	24.1	24.1	54.5
	Casi siempre	30	26.8	26.8	81.3
	Siempre	21	18.8	18.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia de las investigadoras

¿Todos los colaboradores tienen noción del MOF?

Interpretación: Por lo que se ve en la tabla 10, indica que, de los 112 colaboradores encuestados el 29.50% manifestaron que “Casi Nunca” de los colaboradores tiene conocimiento del MOF, y el 26.80% que representan a 30 personas encuestadas consideran que “Casi Siempre” todos los colaboradores tienen conocimiento del MOF, y el 24.10% de los encuestados manifestaron que “A Veces” tienen conocimiento sobre el MOF, pero el 18.80% de los trabajadores encuestados manifestaron que “ Siempre” todos los colaboradores tienen conocimiento sobre el MOF. Por lo tanto, se concluye que una parte mayoritaria de los colaboradores si tienen conocimiento del MOF de la institución educativa.

Tabla 11*Dirección – Procesos Administrativos.*

		DIRECCIÓN			
		Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%)Acumulado
Válidos	Casi nunca	29	25.9	25.9	25.9
	A veces	30	26.8	26.8	52.7
	Casi siempre	32	28.6	28.6	81.3
	Siempre	21	18.8	18.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia de las investigadoras

¿En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia?

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11, nos permite observar que, de los 112 colaboradores encuestados, el 28.60% que representa a 32 colaboradores consideran “Casi Siempre” existe mecanismos de comunicación entre docente y padres de familia, mientras que el 26.80% que representa a 30 colaboradores manifiestan que “A Veces” hay mecanismo de comunicación, y el 25.90% que representa 29 colaboradores consideran “Casi Nunca” hay mecanismo de comunicación, pero para el 18.80% que representa 21 colaboradores consideran que si hay mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia. Por lo tanto, deducimos que la dimensión de Dirección de la variable de procesos administrativos si es aceptable porque en la I.E. si existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia.

Tabla 12*Control – Procesos Administrativos.*

CONTROL					
		Frecuencia	(%)	(%) Válido	(%)Acumulado
Válidos	Nunca	6	5.4	5.4	5.4
	Casi nunca	32	28.6	28.6	33.9
	A veces	47	42.0	42.0	75.9
	Casi siempre	24	21.4	21.4	97.3
	Siempre	3	2.7	2.7	100.0
	Total	112	100.0	100.0	
			0		

Fuente: elaboración propia de las investigadoras

¿Las actividades mensuales son monitoreadas?

Interpretación: De acuerdo a la tabla 12, se puede interpretar que, de los 112 colaboradores encuestados, el 42.0% que representa a 47 colaboradores consideran que “A Veces” las actividades mensuales son control, mientras que el 28.60% que representa a 32 colaboradores consideran que “Casi Nunca” son controladas las actividades mensuales, y el 21.40% que representa a 24 colaboradores consideran que “Casi Siempre” si se monitorean las actividades mensuales. Por lo tanto, deducimos que la dimensión de control de los procesos administrativos no está bien monitoreadas las actividades mensuales dentro de la I.E.

Análisis inferencial de datos

Por lo que Hernández et al. (2018), indica que, para “**la prueba de normalidad** se debe aplicar la distribución muestral la cual es el grupo de cálculos que han sido resultado de todos los ejemplares probables de un esperado tamaño de una población” (p.300).

Así pues, para lograr comprobar la colocación de la información de los datos recogidos, se trabajó con el estadístico de Kolmogorov – Smirnova; en la Prueba de Normalidad.

Por lo tanto, seguidamente detallaremos la distribución y la correlación obtenida.

H₀: La variable en la población, tiene distribución normal.

H₁: La variable en la población, es distinta a la distribución normal.

Tabla 13*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Sminorva					
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
gestión de calidad (agrupado)	,215	112	,000	,901	112	,000
procesos administrativos (agrupado)	,235	112	,000	,833	112	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos adquiridos en el proceso de datos: Veronica Maraza Nina y Maribel Roxana Condori Valverde

Para dicha prueba la población estuvo conformada por 112 trabajadores, el cual cuenta con una significancia <0.05 ; lo cual lo deducimos que la hipótesis nula, se rechaza y se finiquita que los datos no acuden de una distribución normal.

Prueba de hipótesis

Teniendo en cuenta que en este estudio la prueba de hipótesis, según el contraste, se corroboró que ambas variables y sus respectivas dimensiones, no tienen una distribución normal, por lo que, se manejaron las pruebas no paramétricas.

Tabla 14*Escala de correlación*

Correlación	Coefficiente
Negativa muy alta o muy fuerte	-1.00
Negativa muy alta o muy fuerte	-0.90
Negativa alta o considerable	-0.75
Negativa moderada o media	-0.50
Negativa baja o débil	-0.25
Negativa muy baja o muy débil	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables o es nula	0.00
Positiva muy baja o muy débil	+0.10
Positiva baja o débil	+0.25
Positiva moderada o media	+0.50
Positiva alta o considerable	+0.75
Positiva muy alta o muy fuerte	+0.50
Positiva grande y perfecta	+1.00

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista P. 2018, p. 238.

Prueba de Hipótesis General**Planteamiento de Hipótesis General**

HG: La gestión de calidad, se relaciona con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 - Villa María del Triunfo, 2019.

Ho: La gestión de calidad, no se relaciona con los procesos administrativos de la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: La gestión de calidad, si se relaciona con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Regla de decisión

Sig. T = 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ha (Hipótesis alterna)

Tabla 15

Correlación de gestión de calidad y los procesos administrativos.

Correlaciones			gestión de calidad (Agrupada)	procesos administrativos (Agrupada)
Rho de Spearman	gestión de calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	procesos administrativos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

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

Fuente: elaboración de las investigadoras.

Interpretación: En la tabla N° 15, representa la datos obtenidos, en el programa de procesamiento de información del SPSS versión 24, se aprecia que, la población es de 112 colaboradores, donde se evidencia que el resultado del coeficiente de correlación, es igual a 0,661% y, el nivel de significancia encontrada es de 0.000 para ambas variables, con un confianza del 95%, siendo menor que el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, y comparado con la tabla 15 se denota que, si existe una correlación, positiva moderada o media, el cual da como resultado rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna; lo cual se deduce que la gestión de calidad se relaciona con los procesos administrativos, en la I.E.P. Nazareno, Ugel N°01-Villa maría del Triunfo, 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 1

I. Planteamiento de Hipótesis

H1: La actividad de planificar se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01- Villa María del Triunfo, 2019.

Ho: La actividad de planificar no se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: La actividad de planificar si se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Regla de decisión

Sig. T=0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ha (Hipótesis Alterna)

Tabla 16

Correlación de planificar y los procesos administrativos.

Correlaciones				
			PLANEAR (Agrupada)	procesos administrativos (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICAR (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,441**
		N	112	112
	procesos administrativos (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,441**	1,000
		N	112	112

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

Fuente. Elaboración de las investigadoras.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 16, vemos que el poblamiento es de 112 trabajadores. Y que dicha investigación no se forma probabilidades específicas por lo que es no paramétrica; además se obtuvo el coeficiente de correlaciones de 0.441%, y de acuerdo a la tabla N° 15 es de una correlación, baja o débil; de la igual manera se vemos que la significancia hallada es 0.000, el cual es menor al nivel de significancia, de 0.05 ($0,00 < 0,05; 95\%$; $Z=1.96$ por lo se rechaza, la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que planificar se relaciona, con procesos administrativos en la institución educativa Particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 2

I. Planteamiento de Hipótesis

H2: La actividad de hacer se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ho: La actividad de hacer no se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: La actividad de hacer si se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Regla de decisión

Sig. $T=0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ha (Hipótesis Alterna)

Tabla 17*Correlación de hacer y los procesos administrativos.***Correlaciones**

			HACER (Agrupada)	procesos administrativos (Agrupada)
Rho de Spearman	HACER (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	procesos administrativos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

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

Fuente: elaboración de las investigadoras.

Interpretación: Según en la tabla 17, apreciamos que la cantidad de población es de 112 colaboradores. Y en donde la presente investigación es no paramétrica, ya que de cierta forma no se distribuyeron las probabilidad específica, además se obtuvo el coeficiente de correlaciones de 0.559%, y según los niveles de correlación, de la tabla 15, nos indica que si existe una correlación, positiva moderada o media, asimismo vemos que la significancia es de 0.000, el cual es mínima al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto la dimensión hacer se relaciona con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01-Villa María del Triunfo, 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 3**I. Planteamiento de Hipótesis**

H3: La actividad de verificar se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ho: La actividad de verificar no se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: La actividad de verificar si se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Regla de decisión

Sig. T=0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ha (Hipótesis Alterna)

Tabla 18

Correlación de verificar y los procesos administrativos.

Correlaciones			VERIFICAR (Agrupada)	procesos administrativos (Agrupada)
Rho de Spearman	VERIFICAR (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sg. (bilateral)	1,000	,519**
		N	112	112
	procesos administrativos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,519**	1,000
		N	112	112

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

Fuente: elaboración de las investigadoras.

Interpretación: Según la tabla, 18 observamos que la cantidad de la población es de 112 trabajadores, por lo que la investigación es no paramétrica, ya que de cierta forma no se distribuyen las probabilidad específica, además se adquirió el coeficiente de correlación, de 0.519%, de acuerdo a la tabla 15, los niveles de correlación, existe una correlación positiva moderada o media, de igual manera se aprecia que la significancia es de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; Z=1.96), por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; por lo que verificar se relaciona con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 4

I. Planteamiento de Hipótesis

H4: La actividad de actuar se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01-Villa María del Triunfo, 2019.

Ho: La actividad de actuar no se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01-Villa María del Triunfo, 2019.

Ha: La actividad de actuar si se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01-Villa María del Triunfo, 2019.

Regla de decisión

Sig. T=0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho “Hipótesis nula”
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ha “Hipótesis alterna”

Tabla 19

Correlación de actuar y los procesos administrativos.

Correlaciones		ACTUAR (Agrupada)	procesos administrativos (Agrupada)
Rho de Spearman	ACTUAR (Agrupada)	1,000	,748**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	112	112
	procesos administrativos (Agrupada)	,748**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	112	112

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

Fuente: elaboración de las investigadoras.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 19, se aprecia que la cantidad de la población es de 112 trabajadores, por lo que la investigación es no paramétrica, porque de cierta forma no se distribuyen probabilidad específica; además se consiguió un coeficiente de correlación, de 0.748%, por lo tanto, de acuerdo a la tabla 15 de

niveles de correlación, se observa que existe una correlación, positiva alta o considerable, donde se aprecia que la significancia encontrada es de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$), por tal motivo se rechaza, la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en donde la dimensión actuar se relaciona con los procesos administrativos, en la I.E.P. Nazareno, Ugel N° 01-Villa María del Triunfo, 2019.

V. DISCUSIÓN

En efecto la investigación responde a los objetivos, confirma la hipótesis alterna, siendo considerado, las tesis como antecedente, libros, teorías, situación real, se ofrece sugerencias para resolver problemas reales, de acuerdo a los resultados por el uso del cuestionario para lograr información; por lo tanto, se desarrolla a continuación:

A propósito de la discusión por objetivo

Al respecto el propósito general es: determinar la relación de gestión de calidad y los procesos administrativos en institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019. Como objetivos específicos: Determinar la relación de la actividad de planificar con los procesos administrativos. Determinar la relación, de la actividad de hacer con los procesos administrativos; Determinar la relación, de la actividad de verificar con los procesos administrativos. Determinarla relación, de la actividad de actuar con los procesos administrativos.

En cuanto de acuerdo al Spearman la correlación con un resultado $R= 0.971$; por lo que, si existe una correlación, positiva moderada o media, por lo que indica Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). De igual manera observamos que para la relación de la hipótesis general se obtiene que el resultado obtenido en Rho es de $= 0.661$; con un nivel de significancia 0.000 obtenida en la correlación positiva moderada o media, evidenciándose en la tabla 15.

Al respecto el resultado del estudio es similar a lo propuesto por Fernández (2017), cuyo propósito fue “el Proceso administrativo y su correlación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincia de Huaraz, 2017”, - presentado en la Universidad César Vallejo. Y en cuanto a los resultados inferenciales se obtuvieron la correlación entre las variables en estudio ($r=0.751$). los pasos y lineamientos instaurados por la Municipalidad, el cual da un impacto a la gestión de calidad que se emite a los usuarios.

Sin duda la investigación ofrece propuestas y sugerencias estratégicas para la institución educativa, pues muestra que la gestión de calidad, planificación de procesos, los procesos administrativos, la gestión de calidad tienen una relación alta, para cualquier organización.

Por lo que las dos variables muestran los siguientes resultados, para la variable "Gestión de calidad" la misma muestra que si tiene correlación positiva con "Procesos administrativos"; es por ello, la importancia de que las estrategias propuestas a sugerencia de la investigación sean implementadas con la gestión de calidad, y procesos administrativos sean al servicio de los usuarios.

Discusión por Hipótesis

También la investigación identifico la realidad problemática en torno a la investigación, se discuten contra los resultados de la investigación propone el trabajo un margen de error del 0.5% y con un grado de confianza de (95%, $Z = +/- 1.96$) usando el método Spearman para la contrastación, de la hipótesis general y específica sigue de la siguiente forma: la gestión de calidad se relaciona con los procesos administrativos, en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01-Villa María del Triunfo, 2019; y como hipótesis específica 1: La actividad de planificar se relaciona con los procesos administrativos; hipótesis específica 2: La actividad de hacer se relaciona con los procesos administrativos; hipótesis específica 3: La actividad de verificar se relaciona con los procesos administrativos; hipótesis específica 4: La actividad de actuar se relaciona con los procesos administrativos. Por lo que en la investigación discute contra todos los resultados lográndose una correlación con la aplicación de los métodos descriptivos, correlacionales, es no experimental, ratificándose la hipótesis general y específica planteadas. Se ha contrastado las 2 variables en estudio y sus dimensiones e indicadores como sigue **planificar** (Agrupada): y los indicadores investigación, recursos, definición de objetivos, capacitación y mejora continua, **hacer** (Agrupada): capacitación delegación de funciones, toma de decisiones, ejecutar lo planificado, **verificar** (Agrupada): controlar el cumplimiento de acciones, evaluación de resultados, comparar obstáculos, **actuar** (Agrupada); mejoramiento

de logros, corrección de las desviaciones, mejora de procesos, ajustes planeación, organización. Todo ello relacionado con la **planeación:** (Agrupada): objetivos, funciones **organización** (Agrupada): Jerarquía Administrativa, Desempeño, toma de decisiones Liderazgo, dirección: sistema de comunicación, motivación, **control** (Agrupada): evaluación de desempeño, resultados.

Así mismo es coherente la investigación con lo propuesto Fernández (2017), propuesto tesis "Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad, en la municipalidad provincia de Huaraz, 2017"., quien ratifica que es importante el uso de las metodologías; donde llegamos resumir: que la gestión del proceso administrativo, si se efectúa de forma eficiente alcanzando lineamientos establecidos por la entidad, lo cual esto dará un impacto en la gestión de calidad que se brindan a los clientes; la investigación para lograr sus objetivos se apoyó en la metodología descriptiva correlacional, y en el marco teórico de Bernal y Sierra (2015), siendo similar los métodos utilizados las cuales permitieron la comprobación de la hipótesis de la investigación planteada. Ambas hipótesis ratifican lo propuesto en la investigación, siendo correcta la afirmación.

En cuanto a la discusión por Metodología

Al respecto el estudio fijo los criterios de verificación de la situación problemática y las teorías aplicadas a ambas variables, pues aplica los método hipotético deductivo, con diseño no experimental, tipo aplicada, descriptiva correlacional transversal, el estudio es parecido a lo propuesto por Fernández (2017), en el estudio "Proceso administrativo y la gestión de calidad en la municipalidad provincia de Huaraz, 2017, aplico el método descriptivo correlacional, de diseño no experimental; empleando la técnica para su recopilación de datos un cuestionario, tipo Likert, de tal manera que al momento nos permitió obtener resultados positivos cuando se han contrastado, las mismas sugieren la mejora de las estrategias en la gestión de calidad y procesos administrativos. Ambas metodologías nos han permitido lograr resultados en el estudio.

Sobre la discusión por teorías

Por ello el trabajo identifica las variables gestión de calidad y procesos administrativos, en donde se utilizaron diferentes autores, pero las que destacan en la presente investigación es: El autor Gonzales y Arciniegas (2016), quien en su investigación sobre la gestión de calidad refiere que el conocido PHVA o ciclo Deming es estratégico aplicar la solución de cualquier problema. En resumen, se aceptan las teorías por la similitud mostrada en la aplicación y solución de problemas. Así mismo las teorías se relaciona porque tienen una utilidad en los constructos

En efecto la misma que tiene coherencia con lo determinado por los autores Bernal y Sierra (2015), quien ratifica que las técnicas y herramientas del que hacer en lo administrativo, se refiere a los cuatro procesos que son: planeación, dirección, organización y control, por lo tanto, las teorías se aceptan.

VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado en el resultado, que existe correlación positiva moderada o media con un Rho 66.1%; entre la gestión de calidad y los procesos administrativos. Puesto que las acciones de planificar, hacer, verificar y actuar guardan relación significativa con las variables en medición.

Se ha determinado en el resultado, que existe correlación positiva baja o débil con un Rho 44.1% entre la actividad de planificar con los procesos administrativos, considerando la situación actual de la investigación, dando énfasis en la definición de objetivos y proporcionando recursos.

Se ha determinado en el resultado, que existe correlación positiva moderada o media con un Rho 55.9% entre la actividad de hacer con los procesos administrativos, considerando que se aplicó la capacitación en el contenido de la mejora, delegando funciones y ejecutando lo planificado.

Se ha determinado en el resultado, que existe relación positiva moderada o media con un Rho 51.9% entre la actividad de verificar con los procesos administrativos, considerando que los cumplimientos de las acciones de control se planifican y se evalúan los resultados.

Se ha determinado en el resultado, que existe relación positiva alta o considerable con un Rho 74.8% entre la actividad de actuar con los procesos administrativos, considerando las correcciones de las desviaciones en la mejora de procesos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Señor Director: mejorar continuamente los procesos de “PHVA” (planificar, hacer, verificar y actuar), para lograr los objetivos y metas definidas con una planeación horizontal y participativa.

Se recomienda planear los procesos administrativos con análisis de la situación actual para plantear estrategias y objetivos claros participativamente, dándole continuidad a todas las actividades de acuerdo al modelo de gestión de calidad, ya que es muy importante tener metas y una actitud de mejora continua.

Se recomienda desarrollar capacitaciones continuas para los cargos específicos especializados, para que así se logren un buen fortalecimiento de las competencias necesarias que necesita el empleador para poder cumplir los objetivos y lineamientos estratégicos de la institución educativa.

Se recomienda verificar el cumplimiento de las acciones planificadas para la corrección de posibles errores, mediante reuniones constantes con los principales encargados de cada área sobre sus roles y tareas, haciéndoles entender el nivel de calidad y el cálculo de tiempo estimado para cada tarea que espera tener empresa.

Se recomienda actuar oportunamente las correcciones para el mejoramiento de los logros, monitoreando de manera proactiva cada área de la institución, realizando los ajustes necesarios y así eliminar las reincidencias que se puedan dar a futuro.

REFERENCIAS

- Acosta Velarde, J., Bonilla Novillo, S., Orozco Cantos, L., Jácome Domínguez, E., & Miño Cascante, G. (2019). Modelo de gestión de calidad para empresas agroindustriales. Caso de estudio: florícola. *Ciencia Digital*, 3(2), 484-507. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.446>
- Africano, N., Rodrigues, A. S., & Santos, G. (2019). The Main Benefits of the Implementation of the Quality Management System in Higher Education Institutions in Angola. *Quality Innovation Prosperity*, 23(3), 122–136. <https://doi.org/10.12776/qip.v23i3.1292>
- Ahumada, L.M., A. Verdeza, A.J. Bula y J. Lombana (2016). Optimización de las Condiciones de Operación de la Microgasificación de Biomasa para Producción de Gas de Síntesis, doi: 10.4067/S0718-07642016000300017, *Información Tecnológica*, 27(3), 179-188
- Akhmetshin, E. M., Vasilev, V. L., Mironov, D. S., Zatsarinnaya, E. I., Romanova, M. V., & Yumashev, A. V. (2018). Internal control system in enterprise management: Analysis and interaction matrices.
- Ananiev, Mikhail A., Sedova, Nadezda V., Efimov, Ilia V. y Ananieva, Olga M. Planificación estratégica del desarrollo de la agroindustria en las condiciones de sustitución de importaciones. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 2018; 23 (82): 252-260. ISSN: 1315-5216. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27957591020>
- Avalos Reyes, J. A., Puente Riofrío, M. I., Carrasco Salazar, V. A. y Villagrán, J. A. (2017). *Elementos de Ingeniería Administrativa* © Año 2017. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Panamericana Sur, kilómetro 1 ½ Instituto de Investigaciones Dirección de Publicaciones Científicas Riobamba, Ecuador. Corrección y diseño Editorial Politécnica ESPOCH Impreso en Ecuador.

- Bernal, T. y Sierra, S. (2015) *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI* Segunda edición editorial Pearson- Colombia
- Blandez Ricalde, María de Guadalupe. (2016). *Proceso Administrativo*. Escrito por Editorial Digital UNID. Universidad del Tercer Milenio, S.C. Av. Gustavo Baz N° 2160-4. Col. La Loma Tlanepantla, Estado de México. C.P. 54060
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001: 2015 Quality Management System Standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. *Quality Innovation Prosperity*, 23(2), 64-82.
- Brunsson, N., & Olsen, J. P. (2018). *The Reforming organization: making sense of administrative change*. Routledge.
- Canedo A., Ximena Alejandra. (2017). Importancia de los sistemas informáticos en la toma de decisiones del marketing de las empresas afiliadas a la CAINCO Chuquisaca. *Revista Investigación y Negocios*, 10(16), 243-253. Recuperado en 08 de diciembre de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372017000200004&lng=es&tlng=.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372017000200004&lng=es&tlng=)
- Cuatrecasas L. y González J. (2017) *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*, Barcelona, España: Profit editorial
- Chiavenato, I. (2017), *Administración de Recursos Humanos* (9ª edición) ISBN:978-1-4562-5662-3 Deposito Legal: M-22295
- Fernández (2017) *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincia de Huaraz, para el 2017*, trabajo de investigación para optar el título de Maestría e Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Perú-2017.

FIEGELIST VENTURELLI, BORIS ALEJANDRO Importancia de la negociación en la educación legal chilena. Un análisis comparado Revista de Derecho, núm. 51, 2019 Fundación Universidad del Norte Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85162831002> DOI: 10.14482/dere.51.342.01

Flores (2015), "Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega", investigación realizada para optar el Título de Maestría en gerencia Empresarial, en la Universidad Autónoma de Nicaragua, 2010-2013

García-Loor, A. del R. (2019). Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables), 4(10), 3-14. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.34>

Gestión (3 de diciembre de 2019). Perú mejora en prueba PISA 2018, pero sigue último entre los países de la región. Gestión. Recuperado de <https://gestión.pe/peru/peru-mejora-enprueba-pisa-2018-pero-sigue-ultimo-entre-lospaises-de-la-region-nndc-noticia/>.

Gómez, M., Balkin, D., Cardy, R. (2016), Gestión de Recursos Humanos (8va. Edición) ISBN978-84-9035-298-4 DEPOSITO LEGAL M -10575-2016

González, O. y Arciniegas, J. (2016), Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015 1ª. Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016.

Guerrero, E., Vivar, A., Gutiérrez, E. Project Management under the Project Management Institute approach to guarantee your success in the company ENCOSERVICE. – Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación VOL 4/Nº 2, ISSN: 2313- 1926/Agosto -2017

- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. (2017). Fundamentos de la Investigación McGraw-HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V. México ISBN: 978-607-15-1395-3
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Education, Año de edición: 2018 ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Kayode, D. J., & Naicker, S. R. (2021). Distributed leadership and administrative processes as determinants of public universities' effectiveness. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 16(5), 2070-2090. <https://www.un-pub.eu/ojs/index.php/cjes/article/view/6205>
- Koonz H. y Heinz W. (2013) Elementos de la Administración un Enfoque Internacional y de Innovación 8va edición 2013 México d.f. mc Graw hill / Interamericana Editores s.a de c.v.
- Lizarzaburu, E., Chávez, M., Barriga, G. y Castro G. (2018) Gestión de Operaciones y Calidad
- Louffat, E. (2016), Evaluando el desempeño del personal. (1ª edición) ISBN Impreso 9786124149412
- Louffat, E. (2017) Capacitando al personal. (1ª Edición) ISBN IMPRESO 9778-607-32-4221-9
- Marcel F. y van Assen (2021) Lean, process improvement and customer-focused performance. The moderating effect of perceived organisational context, *Total Quality Management y Business Excellence*, 32:1-2, 57-75, DOI: [10.1080/14783363.2018.1530591](https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1530591)

- Márquez-Chamorro, A. E., Resinas, M., y Ruiz-Cortés, A. (2017). Predictive monitoring of business processes: a survey. *IEEE Transactions on Services Computing*, 11(6), 962-977.
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mio (2018) La Gestión estratégica y su relación con el proceso administrativo en la IAFAS – EP, Jesús María – 2018, tesis presentada para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo-Lima Perú
- Mogollón y Riveros (2018) Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018. Tesis presentada para optar el título Licenciado en Administración, de la Universidad César Vallejo.
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Universidad Nacional de Misiones. Misiones, Argentina. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Najar, E. (2018). Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en la Mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos, año 2017. Tesis de pre grado, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3831/GESTION_DE_CALIDAD_SERVICIO_NAJAR_RUIZ_ELIANNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Norma ISO 9001: Organizations' needs and indicators in Quality Management Systems, (2015). Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/12/necesidades-de-las-organizaciones-e-indicadores-en-los-sg-de-la-calidad/>

Norma ISO 9001: Quality Management System, (2016). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-como-parte-del-proceso-administrativo/https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>

OCDE: Organización for Economic Co-operation and Development. El impacto del Covid-19 en la educación- Información del Panorama de la Educación (Education at a Glance) 2020. Recuperado de: https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/EAG2020_COVID%20Brochure%20ES.pdf

Parra, G. M., De la Ossa, J. J., y Ruiz, S. C. (2019). Diagnosis of the current situation of a food services company regarding the requirements compliance of ISO 9001: 2015 standard for a quality management system. SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión, 11(1), 99-116. DOI: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>

Pérez, V. (2010), Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa Kannibal S.A. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la universidad Nueva Esparta, Caracas-Venezuela.

QUALITY INFO CENTER MAGACINE QUALITY RISK & COMPLIANCE SPONSORED BY INTELEX What is the quality management and why is it important? Recovered from <https://www.qualitymag.com/articles/95237-what-is-quality-management-and-why-does-it-matter>

Ramírez, A. P. (2017). Quality Management in public institutions of higher education based on the ISO 9001 standard, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y

Desarrollo (julio 2017). En línea: Recuperado <http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/07/gestion-calidadededucacion.html><http://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante> 1707gestion-calidad-educacion.

Ramírez-Rojas, Jorge Ismael. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. Recuperado en 08 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&tlng=es.

Ricardo-Cabrera, Henry, Medina-León, Alberto, Abreu-Ledón, René, Gómez-Dorta, Rafael L., & Nogueira-Rivera, Dianelys. (2018). Modelo para la mejora de procesos en contribución a la integración de sistemas. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 15-23.

Roetzel, P.G. Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development. *Bus Res* 12, 479–522 (2019). <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0069-z>

Sierra, M. L. S. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015). *Administración & Desarrollo*, 47(1), 118-139. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaInformacionDeGestionAdministrativaRepo-6403437.pdf>

Sumba-Bustamante, R. Y., Cárdenas-Borja, N. P., Bravo-Ayala, T. L., & Arteaga-Choez, R. F. (2020). La planeación estratégica: Importancia en las PYMES ecuatorianas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(4), 114-136. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.299>

Urresti A. (5 de abril de 2016) La importancia de delegar funciones. Recuperado de <https://aritz-urresti.com/2016/04/la-importancia-de-delegar-funciones/>

Valdivieso Guardia, Sergio David. (2021). Percepción de los estudiantes de la facultad de ciencias integradas del chaco sobre la gestión empresarial en las empresas de Yacuiba. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 165-178. Epub 30 de junio de 2021. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.134>

ANEXOS

Anexo 01.

Matriz de Operacionalización de Variables: Gestión de Calidad y Procesos Administrativos en la Institución Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01 - Villa María del Triunfo, 2019.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
X Gestión de Calidad	Sostienen en su libro que [...] la metodología más conocida como el ciclo Deming “PHVA” (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), es utilizada para el desarrollo de diseño de implementación para tener una mejora continua en las organizaciones modernas. [...] (Gonzales y Arciniegas, 2016, p.24).	El estudio se plantea para lograr los objetivos de la investigación gestión de calidad, donde se manejó como instrumento un cuestionario, empleando la técnica mediante una encuesta, para lograr el SPSS 24 Versión español.	Planificar	Investigación de la situación actual.	1, 2	“Ordinal” La encuesta está compuesta por 30 preguntas de elección múltiple: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Proporcionar recursos.	3, 4	
				Definición del objetivo.	5, 6	
				Programación de actividades.	7, 8	
			Hacer	Capacitación en el contenido de la mejora.	9, 10	
				Delegar funciones.	11, 12	
			Verificar	Toma decisiones sobre los recursos según las necesidades.	13, 14	
				Ejecutar lo planificado.	15, 16	
				Controlar el cumplimiento de las acciones que se planificaron.	17, 18	
				Evaluar los resultados.	19, 20	
				Comparar los obstáculos.	21, 22	
				Mejoramiento de los logros.	23, 24	
				Correcciones de las desviaciones.	25, 26	
Actuar	Mejora de procesos.	27, 28				
	Ajustes necesarios para eliminar la reincidencia.	29, 30				

Fuente: elaboración propia.

Variable: *Proceso administrativo*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Y Procesos Administrativos	Entiende como conocimiento, que las herramientas, instrumentos y las técnicas del que hacer en lo administrativo, se refiere a los procesos de planeación, organización, dirección y control. (Bernal y Sierra, 2015, p.16).	La variable procesos administrativos va a medirse por medio de un instrumento cuestionario y la técnica que se empleará será una encuesta, el cual cuenta con ítems, donde se consideran todos los indicadores para la realización de ello.	Planeación	Misión	1, 2	"Ordinal" La encuesta contiene 30 preguntas de elección múltiple: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Visión	3, 4	
				Objetivos	5, 6	
			Organización	Funciones.	7, 8	
				Capacitación.	9, 10	
				Jerarquía administrativa.	11, 12	
				Desempeño.	13, 14	
			Dirección	Toma de decisiones.	15, 16	
				Liderazgo.	17, 18	
				Sistema de comunicación.	19, 20	
				Motivación.	21, 22	
			Control	Medidas correctivas.	23, 24	
Monitoreo.	25, 26					
Evaluación de desempeño organizacional.	27, 28					
				Resultados.	29, 30	

Fuente: elaboración propia.

Anexo 02
Instrumento de Medición
Cuestionario

TEST - GESTIÓN DE CALIDAD

Edad: Sexo: (F) (M)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre planeación, organización, dirección y control. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La I.E. analiza periódicamente las fortalezas.	S	CS	AV	CN	N
2.	La planificación de las actividades se realizan en función al diagnóstico situacional de la I.E.	S	CS	AV	CN	N
3.	La I.E. cuenta con los recursos humanos competentes para el logro de la gestión.	S	CS	AV	CN	N
4.	La I.E. cuenta con los recursos financieros, para cumplir con las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los objetivos definidos de la Institución Educativa son alcanzables	S	CS	AV	CN	N
6.	Considera usted que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para el diseño de los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
7.	La Dirección toma en cuenta a sus aliados estratégicos en la planificación de las actividades.	S	CS	AV	CN	N
8.	Se ha logrado avances adecuados hacia la implementación de tácticas y responsabilidad.	S	CS	AV	CN	N
9.	Las capacitaciones se cumplen de acuerdo a la calendarización.	S	CS	AV	CN	N
10.	La I.E. emplea estrategias de enseñanza para el logro de los objetivos pedagógicos.	S	CS	AV	CN	N
11.	La Dirección delega funciones para la realización de las actividades.	S	CS	AV	CN	N
12.	La delegación de funciones se realiza aprovechando el talento de cada trabajador.	S	CS	AV	CN	N
13.	Los proyectos realizados son financiados con recursos de la I.E.	S	CS	AV	CN	N
14.	Los recursos existentes están distribuidos según la necesidad de cada actividad programada.	S	CS	AV	CN	N
15.	La I.E. cumple con la programación anual establecida	S	CS	AV	CN	N
16.	Las actividades planificadas en las reuniones mensuales son ejecutadas correctamente por el personal a cargo.	S	CS	AV	CN	N
17.	Se verifican constantemente el cumplimiento de las actividades programadas en la calendarización anual.	S	CS	AV	CN	N
18.	El desarrollo de las actividades programadas diarias son verificadas por su coordinador.	S	CS	AV	CN	N
19.	Los resultados obtenidos de cada actividad realizada son comparados con los objetivos de la I.E.	S	CS	AV	CN	N
20.	Los resultados se monitorean comparando con los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
21.	La I.E. detecta los errores para posteriormente evitarlos.	S	CS	AV	CN	N
22.	La actitud del personal en su desempeño laboral debe ser constantemente verificada para la mejora de la I.E.	S	CS	AV	CN	N
23.	Los coordinadores de cada nivel diseñan planes de innovación, proyectos para la mejora en la I.E.	S	CS	AV	CN	N
24.	Cree usted que la Dirección asume liderazgo ante las medidas de corrección.	S	CS	AV	CN	N
25.	Las reuniones mensuales de reflexión sirven para la toma de decisiones en la I.E.	S	CS	AV	CN	N
26.	Cuando existen problemas en la I.E. se aplica las mejoras correspondientes.	S	CS	AV	CN	N
27.	Usted participa y cumple con las mejoras de las actividades administrativas.	S	CS	AV	CN	N
28.	La I.E. orienta a reforzar los procesos claves.	S	CS	AV	CN	N
29.	El director asume con liderazgo, la resolución de situaciones problemáticas, propiciando el clima de organización favorable en la I.E.	S	CS	AV	CN	N
30.	La I.E. realiza las correcciones y modificaciones oportunamente para la mejora de los resultados.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

TEST – PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Edad: Sexo: (F) (M)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre planificar, realizar, controlar y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La I.E. promueve el conocimiento de Misión	S	CS	AV	CN	N
2.	La planeación estratégica es eficiente para el cumplimiento de la misión.	S	CS	AV	CN	N
3.	La I.E. promueve el conocimiento de Visión	S	CS	AV	CN	N
4.	Usted cree que la planeación de la visión de la I.E. es alcanzable.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los objetivos planeados por la dirección ayudan al logro de los resultados definidos.	S	CS	AV	CN	N
6.	Las metas planteadas por dirección se cumplen oportunamente en el periodo establecido.	S	CS	AV	CN	N
7.	Todos los colaboradores tienen conocimiento del MOF.	S	CS	AV	CN	N
8.	Cuando se necesita trabajar en equipo se involucran voluntariamente todos los colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
9.	La institución brinda un programa de capacitación para la mejora en su desempeño laboral	S	CS	AV	CN	N
10.	Considera usted que ha mejorado sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas.	S	CS	AV	CN	N
11.	Considera usted que los niveles jerarquía de la I.E. están bien definida	S	CS	AV	CN	N
12.	Existe comunicación fluida entre áreas.	S	CS	AV	CN	N
13.	La institución educativa efectúa evaluaciones sobre el desempeño laboral.	S	CS	AV	CN	N
14.	Las habilidades y destrezas de los colaboradores ayudan al buen desempeño en su labor.	S	CS	AV	CN	N
15.	La dirección define el calendario ordinario para el mantenimiento de la infraestructura.	S	CS	AV	CN	N
16.	Las decisiones tomadas por la dirección son participativas con los colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera usted que su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos de la I.E.	S	CS	AV	CN	N
18.	La comunicación de los directivos es clara y entendible.	S	CS	AV	CN	N
19.	En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia	S	CS	AV	CN	N
20.	En la I.E. existe comunicación efectiva entre el personal docente y el área administrativa.	S	CS	AV	CN	N
21.	La organización brinda reconocimiento por el cumplimiento de las metas.	S	CS	AV	CN	N
22.	El logro de resultados es reconocido por la dirección.	S	CS	AV	CN	N
23.	La I.E. organiza controles internos para lograr objetivos de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
24.	Las medidas correctivas se difunden a todo el personal.	S	CS	AV	CN	N
25.	Las actividades mensuales son monitoreadas	S	CS	AV	CN	N
26.	La supervisión y control de asistencia se realiza oportunamente.	S	CS	AV	CN	N
27.	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	S	CS	AV	CN	N
28.	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.	S	CS	AV	CN	N
29.	La I.E. registra las incidencias ocurridas, como medida de solución de problemas	S	CS	AV	CN	N
30.	Los resultados obtenidos son difundidos a todo personal de la I.E.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 03

Certificado de validez (1)



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación Gestión de Calidad y Procesos Administrativo

N°	GESTIÓN DE CALIDAD / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR											
1	La I.E. analiza periódicamente las fortalezas.			✓			✓			✓	
2	La planificación de las actividades se realizan en función al diagnóstico situacional de la I.E.			✓			✓			✓	
3	La I.E. cuenta con los recursos humanos competentes para el logro de la gestión.			✓			✓			✓	
4	La I.E. cuenta con los recursos financieros, para cumplir con las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo.			✓			✓			✓	
5	Los objetivos definidos de la Institución Educativa son alcanzables			✓			✓			✓	
6	Considera usted que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para el diseño de los objetivos.			✓			✓			✓	
7	La Dirección toma en cuenta a sus aliados estratégicos en la planificación de las actividades.			✓			✓			✓	
8	Se ha logrado avances adecuados hacia la implementación de tácticas y responsabilidad.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: HACER											
9	Las capacitaciones se cumplen de acuerdo a la calendarización.			✓			✓			✓	
10	La I.E. emplea estrategias de enseñanza para el logro de los objetivos pedagógicos.			✓			✓			✓	
11	La Dirección delega funciones para la realización de las actividades.			✓			✓			✓	
12	La delegación de funciones se realiza aprovechando el talento de cada trabajador.			✓			✓			✓	
13	Los proyectos realizados son financiados con recursos de la I.E.			✓			✓			✓	
14	Los recursos existentes están distribuidos según la necesidad de cada actividad programada.			✓			✓			✓	
15	La I.E. cumple con la programación anual establecida			✓			✓			✓	
16	Las actividades planificadas en las reuniones mensuales son ejecutadas correctamente por el personal a cargo.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 3: VERIFICAR											
17	Se verifican constantemente el cumplimiento de las actividades programadas en la calendarización anual.			✓			✓			✓	
18	El desarrollo de las actividades programadas diarias son verificadas por su coordinador.			✓			✓			✓	



19	Los resultados obtenidos de cada actividad realizada son comparados con los objetivos de la I.E.			✓			✓			✓	
20	Los resultados se monitorean comparando con los objetivos.			✓			✓			✓	
21	La I.E. detecta los errores para posteriormente evitarlos.			✓			✓			✓	
22	La actitud del personal en su desempeño laboral debe ser constantemente verificada para la mejora de la I.E.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 4: ACTUAR											
23	Los coordinadores de cada nivel diseñan planes de innovación, proyectos para la mejora en la I.E.			✓			✓			✓	
24	Cree usted que la Dirección asume liderazgo ante las medidas de corrección.			✓			✓			✓	
25	Las reuniones mensuales de reflexión sirven para la toma de decisiones en la I.E.			✓			✓			✓	
26	Cuando existen problemas en la I.E. se aplica las mejoras correspondientes.			✓			✓			✓	
27	Usted participa y cumple con las mejoras de las actividades administrativas.			✓			✓			✓	
28	La I.E. orienta a reforzar los procesos claves.			✓			✓			✓	
29	El director asume con liderazgo, la resolución de situaciones problemáticas, propiciando el clima de organización favorable en la I.E.			✓			✓			✓	
30	La I.E. realiza las correcciones y modificaciones oportunamente para la mejora de los resultados.			✓			✓			✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA AGUIÑA NERIO DNI: 2.827.0171

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

...09 de MAYO del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación
Gestión de Calidad y Procesos Administrativo**

Nº	PROCESOS ADMINISTRATIVOS / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN											
1	La I.E. promueve el conocimiento de Misión										
2	La planeación estratégica es eficiente para el cumplimiento de la misión.										
3	La I.E. promueve el conocimiento de Visión										
4	Usted cree que la planeación de la visión de la I.E. es alcanzable.										
5	Los objetivos planeados por la dirección ayudan al logro de los resultados definidos.										
6	Las metas planteadas por dirección se cumplen oportunamente en el periodo establecido.										
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
7	Todos los colaboradores tienen conocimiento del MOF.										
8	Cuando se necesita trabajar en equipo se involucran voluntariamente todos los colaboradores.										
9	La institución brinda un programa de capacitación para la mejora en su desempeño laboral										
10	Considera usted que ha mejorado sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas.										
11	Considera usted que los niveles jerarquía de la I.E. están bien definida										
12	Existe comunicación fluida entre áreas.										
13	La institución educativa efectúa evaluaciones sobre el desempeño laboral.										
14	Las habilidades y destrezas de los colaboradores ayudan al buen desempeño en su labor.										
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN											
15	La dirección define el calendario ordinario para el mantenimiento de la infraestructura.										
16	Las decisiones tomadas por la dirección son participativas con los colaboradores.										
17	Considera usted que su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos de la I.E.										
18	La comunicación de los directivos es clara y entendible.										

19	En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia										
20	En la I.E. existe comunicación efectiva entre el personal docente y el área administrativa.										
21	La organización brinda reconocimiento por el cumplimiento de las metas.										
22	El logro de resultados es reconocido por la dirección.										
DIMENSIÓN 4: CONTROL											
23	La I.E. organiza controles internos para lograr objetivos de la empresa.										
24	Las medidas correctivas se difunden a todo el personal.										
25	Las actividades mensuales son monitoreadas										
26	La supervisión y control de asistencia se realiza oportunamente.										
27	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.										
28	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.										
29	La I.E. registra las incidencias ocurridas, como medida de solución de problemas										
30	Los resultados obtenidos son difundidos a todo personal de la I.E.										

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA REGUÑA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

...G.S. de MAYO del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 04

Certificación de validez (2)

LINO



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación Gestión de Calidad y Procesos Administrativo

N°	GESTIÓN DE CALIDAD / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR											
1	La I.E. analiza periódicamente las fortalezas.										
2	La planificación de las actividades se realizan en función al diagnóstico situacional de la I.E.										
3	La I.E. cuenta con los recursos humanos competentes para el logro de la gestión.										
4	La I.E. cuenta con los recursos financieros, para cumplir con las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo.										
5	Los objetivos definidos de la Institución Educativa son alcanzables										
6	Considera usted que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para el diseño de los objetivos.										
7	La Dirección toma en cuenta a sus aliados estratégicos en la planificación de las actividades.										
8	Se ha logrado avances adecuados hacia la implementación de tácticas y responsabilidad.										
DIMENSIÓN 2: HACER											
9	Las capacitaciones se cumplen de acuerdo a la calendarización.										
10	La I.E. emplea estrategias de enseñanza para el logro de los objetivos pedagógicos.										
11	La Dirección delega funciones para la realización de las actividades.										
12	La delegación de funciones se realiza aprovechando el talento de cada trabajador.										
13	Los proyectos realizados son financiados con recursos de la I.E.										
14	Los recursos existentes están distribuidos según la necesidad de cada actividad programada.										
15	La I.E. cumple con la programación anual establecida										
16	Las actividades planificadas en las reuniones mensuales son ejecutadas correctamente por el personal a cargo.										
DIMENSIÓN 3: VERIFICAR											
17	Se verifican constantemente el cumplimiento de las actividades programadas en la calendarización anual.										
18	El desarrollo de las actividades programadas diarias son verificadas por su coordinador.										



19	Los resultados obtenidos de cada actividad realizada son comparados con los objetivos de la I.E.										
20	Los resultados se monitorean comparando con los objetivos.										
21	La I.E. detecta los errores para posteriormente evitarlos.										
22	La actitud del personal en su desempeño laboral debe ser constantemente verificada para la mejora de la I.E.										
DIMENSIÓN 4: ACTUAR											
23	Los coordinadores de cada nivel diseñan planes de innovación, proyectos para la mejora en la I.E.										
24	Cree usted que la Dirección asume liderazgo ante las medidas de corrección.										
25	Las reuniones mensuales de reflexión sirven para la toma de decisiones en la I.E.										
26	Cuando existen problemas en la I.E. se aplica las mejoras correspondientes.										
27	Usted participa y cumple con las mejoras de las actividades administrativas.										
28	La I.E. orienta a reforzar los procesos claves.										
29	El director asume con liderazgo, la resolución de situaciones problemáticas, propiciando el clima de organización favorable en la I.E.										
30	La I.E. realiza las correcciones y modificaciones oportunamente para la mejora de los resultados.										

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ENCAR LINO GAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

05 de Mayo del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación
Gestión de Calidad y Procesos Administrativo**

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN											
1	La I.E. promueve el conocimiento de Misión			✓			✓			✓	
2	La planeación estratégica es eficiente para el cumplimiento de la misión.			✓			✓			✓	
3	La I.E. promueve el conocimiento de Visión			✓			✓			✓	
4	Usted cree que la planeación de la visión de la I.E. es alcanzable.			✓			✓			✓	
5	Los objetivos planeados por la dirección ayudan al logro de los resultados definidos.			✓			✓			✓	
6	Las metas planteadas por dirección se cumplen oportunamente en el periodo establecido.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
7	Todos los colaboradores tienen conocimiento del MOF.			✓			✓			✓	
8	Cuando se necesita trabajar en equipo se involucran voluntariamente todos los colaboradores.			✓			✓			✓	
9	La institución brinda un programa de capacitación para la mejora en su desempeño laboral			✓			✓			✓	
10	Considera usted que ha mejorado sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas.			✓			✓			✓	
11	Considera usted que los niveles jerarquía de la I.E. están bien definida			✓			✓			✓	
12	Existe comunicación fluida entre áreas.			✓			✓			✓	
13	La institución educativa efectúa evaluaciones sobre el desempeño laboral.			✓			✓			✓	
14	Las habilidades y destrezas de los colaboradores ayudan al buen desempeño en su labor.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN											
15	La dirección define el calendario ordinario para el mantenimiento de la infraestructura.			✓			✓			✓	
16	Las decisiones tomadas por la dirección son participativas con los colaboradores.			✓			✓			✓	
17	Considera usted que su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos de la I.E.			✓			✓			✓	
18	La comunicación de los directivos es clara y entendible.			✓			✓			✓	

19	En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia			✓			✓			✓	
20	En la I.E. existe comunicación efectiva entre el personal docente y el área administrativa.			✓			✓			✓	
21	La organización brinda reconocimiento por el cumplimiento de las metas.			✓			✓			✓	
22	El logro de resultados es reconocido por la dirección.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 4: CONTROL											
23	La I.E. organiza controles internos para lograr objetivos de la empresa.			✓			✓			✓	
24	Las medidas correctivas se difunden a todo el personal.			✓			✓			✓	
25	Las actividades mensuales son monitoreadas			✓			✓			✓	
26	La supervisión y control de asistencia se realiza oportunamente.			✓			✓			✓	
27	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.			✓			✓			✓	
28	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.			✓			✓			✓	
29	La I.E. registra las incidencias ocurridas, como medida de solución de problemas			✓			✓			✓	
30	Los resultados obtenidos son difundidos a todo personal de la I.E.			✓			✓			✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINDO CAMARILLA DNI: 32650876.

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

05 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 05

Certificación de validez (3)



E.D. 2019

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación Gestión de Calidad y Procesos Administrativo

N°	GESTIÓN DE CALIDAD / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR											
1	La I.E. analiza periódicamente las fortalezas			✓			✓			✓	
2	La planificación de las actividades se realizan en función al diagnóstico situacional de la I.E.			✓			✓			✓	
3	La I.E. cuenta con los recursos humanos competentes para el logro de la gestión.			✓			✓			✓	
4	La I.E. cuenta con los recursos financieros, para cumplir con las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo.			✓			✓			✓	
5	Los objetivos definidos de la Institución Educativa son alcanzables			✓			✓			✓	
6	Considera usted que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para el diseño de los objetivos.			✓			✓			✓	
7	La Dirección toma en cuenta a sus aliados estratégicos en la planificación de las actividades.			✓			✓			✓	
8	Se ha logrado avances adecuados hacia la implementación de tácticas y responsabilidad.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: HACER											
9	Las capacitaciones se cumplen de acuerdo a la calendarización.			✓			✓			✓	
10	La I.E. emplea estrategias de enseñanza para el logro de los objetivos pedagógicos.			✓			✓			✓	
11	La Dirección delega funciones para la realización de las actividades.			✓			✓			✓	
12	La delegación de funciones se realiza aprovechando el talento de cada trabajador.			✓			✓			✓	
13	Los proyectos realizados son financiados con recursos de la I.E.			✓			✓			✓	
14	Los recursos existentes están distribuidos según la necesidad de cada actividad programada.			✓			✓			✓	
15	La I.E. cumple con la programación anual establecida			✓			✓			✓	
16	Las actividades planificadas en las reuniones mensuales son ejecutadas correctamente por el personal a cargo.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 3: VERIFICAR											
17	Se verifican constantemente el cumplimiento de las actividades programadas en la calendarización anual.			✓			✓			✓	
18	El desarrollo de las actividades programadas diarias son verificadas por su coordinador.			✓			✓			✓	



19	Los resultados obtenidos de cada actividad realizada son comparados con los objetivos de la I.E.			✓			✓			✓	
20	Los resultados se monitorean comparando con los objetivos.			✓			✓			✓	
21	La I.E. detecta los errores para posteriormente evitarlos.			✓			✓			✓	
22	La actitud del personal en su desempeño laboral debe ser constantemente verificada para la mejora de la I.E.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 4: ACTUAR											
23	Los coordinadores de cada nivel diseñan planes de innovación, proyectos para la mejora en la I.E.			✓			✓			✓	
24	Cree usted que la Dirección asume liderazgo ante las medidas de corrección.			✓			✓			✓	
25	Las reuniones mensuales de reflexión sirven para la toma de decisiones en la I.E.			✓			✓			✓	
26	Cuando existen problemas en la I.E. se aplica las mejoras correspondientes.			✓			✓			✓	
27	Usted participa y cumple con las mejoras de las actividades administrativas.			✓			✓			✓	
28	La I.E. orienta a reforzar los procesos claves.			✓			✓			✓	
29	El director asume con liderazgo, la resolución de situaciones problemáticas, propiciando el clima de organización favorable en la I.E.			✓			✓			✓	
30	La I.E. realiza las correcciones y modificaciones oportunamente para la mejora de los resultados.			✓			✓			✓	

Observaciones: *si aplica*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ* DNI: *73833025*

Especialidad del validador: *Dr. ADMINISTRACIÓN*

... *05* de *MAYO* del 2019

E.A.A.
Edwin Arce Alvarez
Dr. Exon. Reg. CEC 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Si entiendo sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la relación
Gestión de Calidad y Procesos Administrativo**

N°	PROCESOS ADMINISTRATIVOS / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN											
1	La I.E. promueve el conocimiento de Misión			✓			✓			✓	
2	La planeación estratégica es eficiente para el cumplimiento de la misión.			✓			✓			✓	
3	La I.E. promueve el conocimiento de Visión			✓			✓			✓	
4	Usted cree que la planeación de la visión de la I.E. es alcanzable.			✓			✓			✓	
5	Los objetivos planeados por la dirección ayudan al logro de los resultados definidos.		✓			✓			✓		
6	Las metas planteadas por dirección se cumplen oportunamente en el período establecido.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
7	Todos los colaboradores tienen conocimiento del MOF.			✓			✓			✓	
8	Cuando se necesita trabajar en equipo se involucran voluntariamente todos los colaboradores.			✓			✓			✓	
9	La institución brinda un programa de capacitación para la mejora en su desempeño laboral			✓			✓			✓	
10	Considera usted que ha mejorado sus habilidades y destrezas con las capacitaciones recibidas.			✓			✓			✓	
11	Considera usted que los niveles jerárquica de la I.E. están bien definida			✓			✓			✓	
12	Existe comunicación fluida entre áreas.			✓			✓			✓	
13	La institución educativa efectúa evaluaciones sobre el desempeño laboral.			✓			✓			✓	
14	Las habilidades y destrezas de los colaboradores ayudan al buen desempeño en su labor.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN											
15	La dirección define el calendario ordinario para el mantenimiento de la infraestructura.			✓			✓			✓	
16	Las decisiones tomadas por la dirección son participativas con los colaboradores.			✓			✓			✓	
17	Considera usted que su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos de la I.E.			✓			✓			✓	
18	La comunicación de los directivos es clara y entendible.			✓			✓			✓	

19	En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docente y padre de familia			✓			✓			✓	
20	En la I.E. existe comunicación efectiva entre el personal docente y el área administrativa.			✓			✓			✓	
21	La organización brinda reconocimiento por el cumplimiento de las metas.			✓			✓			✓	
22	El logro de resultados es reconocido por la dirección.			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 4: CONTROL											
23	La I.E. organiza controles internos para lograr objetivos de la empresa.			✓			✓			✓	
24	Las medidas correctivas se difunden a todo el personal.			✓			✓			✓	
25	Las actividades mensuales son monitoreadas			✓			✓			✓	
26	La supervisión y control de asistencia se realiza oportunamente.			✓			✓			✓	
27	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.			✓			✓			✓	
28	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.			✓			✓			✓	
29	La I.E. registra las incidencias ocurridas, como medida de solución de problemas			✓			✓			✓	
30	Los resultados obtenidos son difundidos a todo personal de la I.E.			✓			✓			✓	

Observaciones: *se aplica*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Dr. ADMINISTRACIÓN

..... de MAYO del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Edwin Arce Alvarez
Edwin Arce Alvarez
Dr. Econ. Reg. CEC 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 06

Resultados de la Dimensión Planificar – Gestión de la Calidad

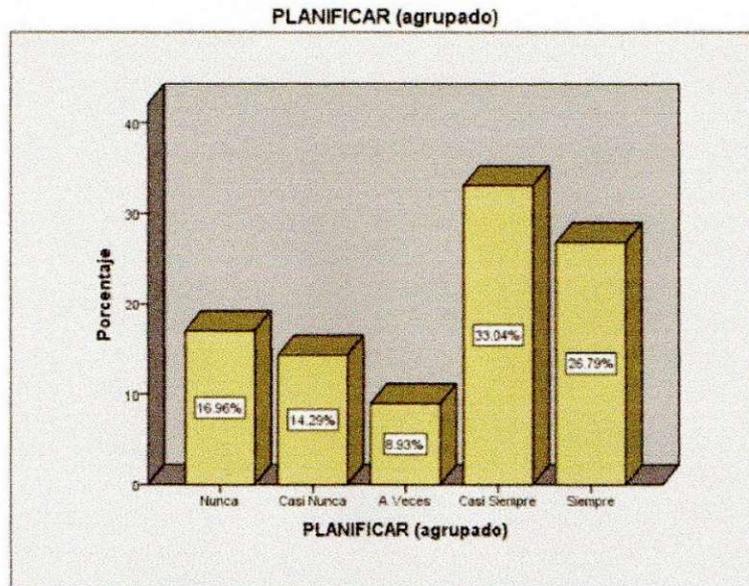


Figura 1. Barra de la dimensión Planificar – Gestión de Calidad.

Resultados de la Dimensión Hacer – Gestión de la Calidad

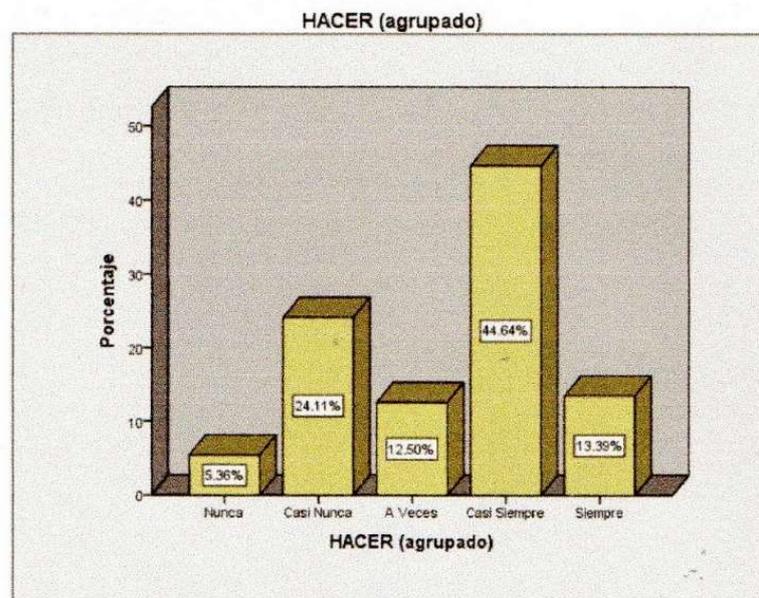


Figura 2. Barra de la dimensión Hacer - Gestión de Calidad

Resultados de la Dimensión Verificar – Gestión de la Calidad

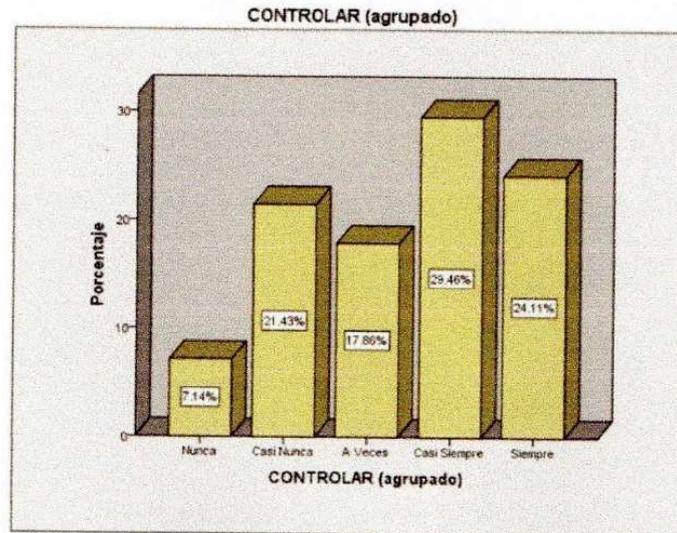


Figura 3. Barra de la dimensión Controlar - Gestión de Calidad.

Resultados de la Dimensión Actuar – Gestión de la Calidad

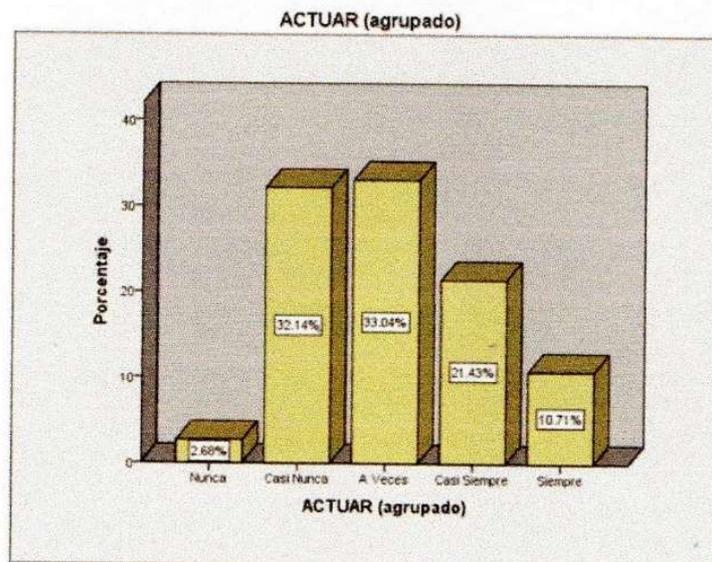


Figura 4. Barra de la dimensión Actuar - Gestión de Calidad.

Resultados de la Dimensión Planeación – Procesos Administrativos

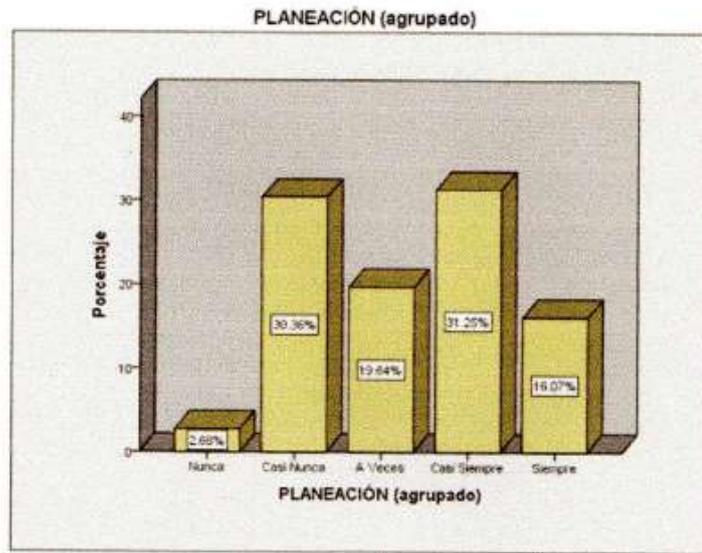


Figura 5. Barra de la dimensión Planeación - Procesos Administrativos.

Resultados de la Dimensión Organización – Procesos Administrativos

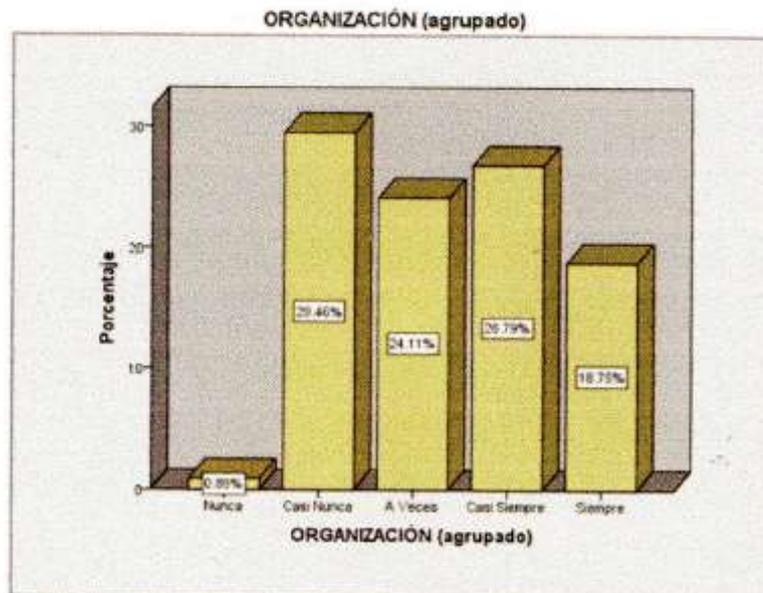


Figura 6. Barra de la dimensión Organización – Procesos Administrativos.

Resultados de la Dimensión Dirección – Procesos Administrativos

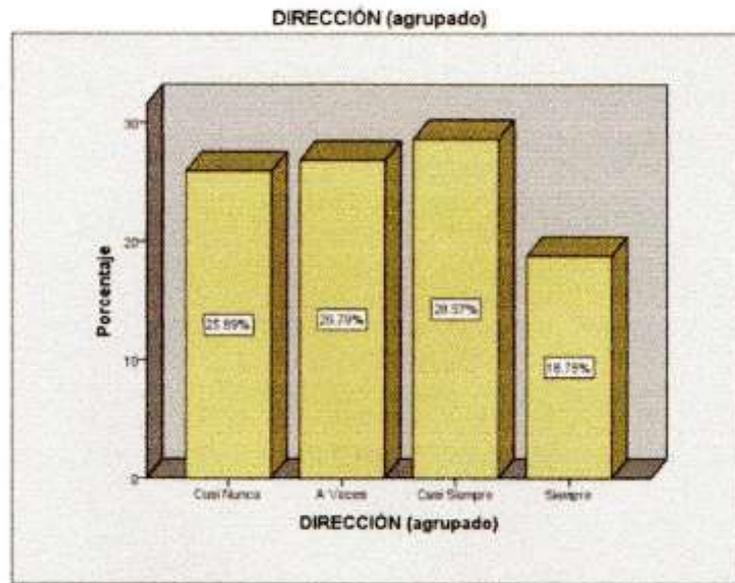


Figura 7. Barra de la dimensión Dirección – Procesos Administrativos.

Resultados de la Dimensión Control – Procesos Administrativos

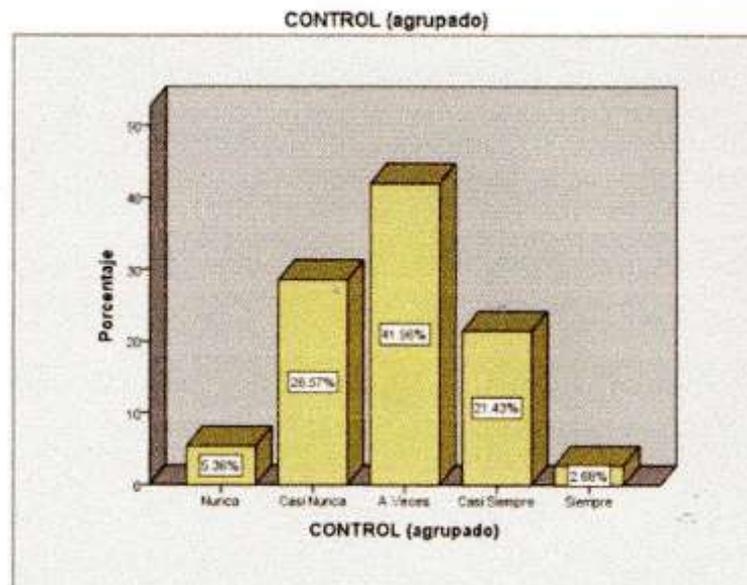


Figura 8. Barra de la dimensión Control – Procesos Administrativos.

Anexo 07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"Gestión de Calidad y Procesos Administrativos en la Institución Educativa Particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación de la gestión de calidad y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre la gestión de calidad con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	GESTIÓN DE CALIDAD	Planificar	Investigación de la situación actual. Proporcionar recursos Definición del objetivo. Programa actividades	Tipo de Investigación Aplicada Método de la investigación Hipotético deductivo. Diseño de la investigación No experimental Transversal. Nivel de la investigación Descriptivo Correlacional. Población 112 colaboradores.
				Hacer	Capacitación en el contenido de la mejora. Delegar funciones Toma decisiones sobre los recursos según las necesidades Ejecutar lo planificado	
				Verificar	Controlar el cumplimiento de las acciones que se planificaron. Evaluar los resultados. Comparar los obstáculos	
				Actuar	Mejoramiento de los logros. Correcciones de las desviaciones. Mejora de procesos Ajustes necesarios para eliminar la reincidencia.	
¿Cómo se relaciona la actividad de planificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación de la actividad de planificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre la actividad de planificar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planeación	Misión Visión Objetivos	Tipo de Investigación Aplicada Método de la investigación Hipotético deductivo. Diseño de la investigación No experimental Transversal. Nivel de la investigación Descriptivo Correlacional. Población 112 colaboradores.
¿Cómo se relaciona la actividad de hacer con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación de la actividad de hacer con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre la actividad de hacer y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.		Organización	Funciones Capacitación Jerarquía administrativa Desempeño	
¿Cómo se relaciona la actividad de verificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación de la actividad verificar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre la actividad de verificar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.		Dirección	Toma de decisiones Liderazgo Sistema de comunicación Motivación	
¿Cómo se relaciona la actividad de actuar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación de la actividad de actuar con los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre la actividad de actuar y los procesos administrativos en la institución educativa particular Nazareno, Ugel N° 01 – Villa María del Triunfo, 2019.		Control	Medidas correctivas Monitoreo Evaluación de desempeño organizacional Resultados	

Anexo 08

Base de datos estadísticas de ambas variables

Nombre	Tip	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Puntaje	Columnas	Alineación	Medida	Id
P1	Númérico	0	0	1- ¿La I.E. analiza periódicamente las fortalezas?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P2	Númérico	0	0	2- ¿La planificación de las actividades se realiza en función al día.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P3	Númérico	0	0	3- ¿La I.E. cuenta con los recursos humanos competentes para el	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P4	Númérico	0	0	4- ¿La I.E. cuenta con los recursos financieros, materiales suficientes.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P5	Númérico	0	0	5- ¿Los objetos de estudio de la Institución Educativa son alcanzados?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P6	Númérico	0	0	6- ¿Considera usted que las aptitudes de los estudiantes son lo	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P7	Númérico	0	0	7- ¿La Dirección toma en cuenta a sus aliados estratégicos en la p.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P8	Númérico	0	0	8- ¿Se ha logrado avances adecuados hacia la implementación de	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P9	Númérico	0	0	9- ¿Las capacitaciones se cumplen de acuerdo a la calendarización?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P10	Númérico	0	0	10- ¿La I.E. emplea estrategias de enseñanza para el logro de los	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P11	Númérico	0	0	11- ¿La Dirección delega funciones para la realización de las activ.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P12	Númérico	0	0	12- ¿La delegación de funciones y creación de mesas se realiza apr.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P13	Númérico	0	0	13- ¿Los proyectos realizados son financiados con recursos de la I.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P14	Númérico	0	0	14- ¿Los recursos humanos están distribuidos según la necesidad.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P15	Númérico	0	0	15- ¿La I.E. cumple con la programación anual estadística?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P16	Númérico	0	0	16- ¿Las actividades planificadas en los reuniones mensuales son	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P17	Númérico	0	0	17- ¿Se verifica constantemente el cumplimiento de las actividades p.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P18	Númérico	0	0	18- ¿El desarrollo de las actividades programadas diarias son verif.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P19	Númérico	0	0	19- ¿Los resultados obtenidos de cada actividad realizadas son com.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P20	Númérico	0	0	20- ¿Los resultados se midieron comparando con los objetivos?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P21	Númérico	0	0	21- ¿La I.E. detecta las áreas para mejoramiento estadíst.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P22	Númérico	0	0	22- ¿Usted considera que la actitud del personal en cuanto a su de.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P23	Númérico	0	0	23- ¿Cree usted que los coordinadores de cada nivel trabajan plane.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P24	Númérico	0	0	24- ¿Cree usted que la Dirección apoya liderazgo ante los result.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P25	Númérico	0	0	25- ¿En su opinión, la información generada con la base de datos con	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada

Nombre	Tip	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Puntaje	Columnas	Alineación	Medida	Id
P26	Númérico	0	0	26- ¿Los recursos de refuerzo sirven para la toma de decisiones e.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P27	Númérico	0	0	27- ¿Usted participa y cumple con las mejoras de las actividades e.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P28	Númérico	0	0	28- ¿La I.E. orienta e refuerza los procesos claves?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P29	Númérico	0	0	29- ¿El director asume con liderazgo, motivación y control la pr.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P30	Númérico	0	0	30- ¿La I.E. realiza las observaciones y modificaciones oportunas.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P31	Númérico	0	0	31- ¿La I.E. promueve el conocimiento de Moodle?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P32	Númérico	0	0	32- ¿La planeación estratégica es adecuada para el cumplimiento d.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P33	Númérico	0	0	33- ¿La I.E. promueve el conocimiento de Moodle?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P34	Númérico	0	0	34- ¿Usted cree que la planeación de la sesión de la I.E. es adecuada.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P35	Númérico	0	0	35- ¿Los objetivos planeados por la dirección ayudan al logro de los	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P36	Númérico	0	0	36- ¿Las metas planteadas por dirección se cumplen oportunamen.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P37	Númérico	0	0	37- ¿Todos los colaboradores tienen conocimiento del MCF?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P38	Númérico	0	0	38- ¿Cuando se necesita trabajar en equipo se involucran oportuna.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P39	Númérico	0	0	39- ¿La institución brinda un programa de capacitación para la mejor.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P40	Númérico	0	0	40- ¿Considera usted que ha mejorado sus habilidades y destrezas	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P41	Númérico	0	0	41- ¿Considera usted que los niveles jerárquicos de la I.E. están bien	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P42	Númérico	0	0	42- ¿Existe comunicación fluida entre áreas?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P43	Númérico	0	0	43- ¿La institución otorga elicitos evaluaciones entre el docent.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P44	Númérico	0	0	44- ¿Las habilidades y destrezas de los colaboradores ayudan al b.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P45	Númérico	0	0	45- ¿La dirección realiza el calendario obligatorio para el mantenimie.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P46	Númérico	0	0	46- ¿Las decisiones tomadas por la dirección son participativas co.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P47	Númérico	0	0	47- ¿Considera usted que su jefe es el más comprometido con el c.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P48	Númérico	0	0	48- ¿La comunicación de los derechos es clara y entendible?	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
P49	Númérico	0	0	49- ¿En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docent.	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Ventanas Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
48	P49	Numérico	8	0	49 - ¿En la I.E. existen mecanismos de comunicación entre docent...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Numérico	8	0	50 - ¿En la I.E. existe comunicación efectiva entre el personal docen...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Numérico	8	0	51 - ¿La organización brinda reconocimiento por el cumplimiento de...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Numérico	8	0	52 - ¿El logro de resultados es reconocido por la dirección?	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Numérico	8	0	53 - ¿La I.E. organiza controles internos para lograr objetivos de la...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Numérico	8	0	54 - ¿Las medidas correctivas se difunden a todo el personal?	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Numérico	8	0	55 - ¿Las actividades mensuales son monitoreadas?	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Numérico	8	0	56 - ¿La supervisión y control de asistencia se realiza oportunamen...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Numérico	8	0	57 - ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Numérico	8	0	58 - ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Numérico	8	0	59 - ¿La I.E. registra las incidencias ocurridas, como medida de sol...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Numérico	8	0	60 - ¿Los resultados obtenidos son difundidos a todo personal de la...	{1, NUNCA}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumPfc	Numérico	8	2	Planificar	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumReal	Numérico	8	2	Realizar	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	SumCont	Numérico	8	2	Controlar	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
65	SumActu	Numérico	8	2	Actuar	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	Vari	Numérico	8	2	GESTIÓN DE CALIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumPlan	Numérico	8	2	Planeación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumOrga	Numérico	8	2	Organización	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	SumDire	Numérico	8	2	Dirección	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	SumCtro	Numérico	8	2	Control	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	Vari2	Numérico	8	2	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	PFCA	Numérico	8	2	PLANIFICAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	REAL	Numérico	8	2	REALIZAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Ventanas Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
71	Vari2	Numérico	8	2	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	PFCA	Numérico	8	2	PLANIFICAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	REAL	Numérico	8	2	REALIZAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	CONT	Numérico	8	2	CONTROLAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	ACTU	Numérico	8	2	ACTUAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	varde	Numérico	8	2	gestión de calidad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	PLAN	Numérico	8	2	PLANEACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	ORGA	Numérico	8	2	ORGANIZACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
79	DIRE	Numérico	8	2	DIRECCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
80	CTRO	Numérico	8	2	CONTROL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
81	vardepa	Numérico	8	2	procesos administrativos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
82	AGRUPPFCA	Numérico	5	0	PLANIFICAR (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPREAL	Numérico	5	0	REALIZAR (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPCONT	Numérico	5	0	CONTROLAR (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPACTU	Numérico	5	0	ACTUAR (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
86	AGRUPVA...	Numérico	5	0	gestión de calidad (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
87	AGRUPPLAN	Numérico	5	0	PLANEACIÓN (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
88	AGRUPOR...	Numérico	5	0	ORGANIZACIÓN (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
89	AGRUPDIRE	Numérico	5	0	DIRECCIÓN (agrupado)	{1, Caso No}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
90	AGRUPCTRO	Numérico	5	0	CONTROL (agrupado)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
91	AGRUPVA...	Numérico	5	0	procesos administrativos (agrupado)	{1, Caso No}	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
92											
93											
94											
95											

Vista de datos Vista de variables IBM SPSS Statistics Processor está listo

Microsoft Access 2003 - [base de datos] - [base de datos]

Archivo Opción Ver Datos Herramientas Datos

1: VAG2

VAG2

	VAG2	FECA	REAL	CURT	ACTU	VENDE	PLAN	ORGA	PRE	OTRO	VENDE	AGRUPFCA	AGRUPREAL	AGRUPCURT	AGR
1	140.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5	5	5	5
2	134.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	0	5	5
3	122.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5	5	5	5
4	131.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5	5	5	5
5	133.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	1.00	4	5	5	5
6	127.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4	4	5	5
7	125.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5	4	5	5
8	127.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5	4	5	5
9	124.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4	5	5	5
10	131.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5	4	5	5
11	123.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4	0	4	4
12	127.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4	5	5	5
13	124.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4	4	5	5
14	120.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5	5	5	5
15	125.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4	5	5	5
16	131.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5	5	5	5
17	120.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5	4	5	5
18	120.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	1.00	4.00	4	4	5	5
19	125.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5	4	4	4
20	120.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4	4	4	4
21	130.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4	4	5	5
22	150.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5	4	4	4
23	125.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5	4	4	4

Vista de datos Vista de consultas

Microsoft Access 2003 - [base de datos] - [base de datos]

Microsoft Access 2003 - [base de datos] - [base de datos]

Archivo Opción Ver Datos Herramientas Datos Herramientas Datos Herramientas Datos Herramientas Datos Herramientas Datos Herramientas Datos

1: AGRUPFCA

AGRUPFCA

	AGRUPFCA	AGRUPREAL	AGRUPCURT	AGRUPACTU	AGRUPVENDE	AGRUPPLAN	AGRUPORGA	AGRUPPRE	AGRUPOTRO	AGRUPVENDE	AGRUPVENDE
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
6	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3
7	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3
8	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
10	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3
11	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
12	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3
13	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3
14	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3
15	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
17	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
19	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
20	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3
21	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
22	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
23	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3

Vista de datos Vista de consultas

Microsoft Access 2003 - [base de datos] - [base de datos]

PM4-011 (CPUSA) 0710: 1000 (Lanzamiento de datos) - 004-0000 Sistema Editor de datos

Archivo Datos Ver Datos Transformar Analizar Menú de datos Opciones Utilidades Ventanas Ayuda

Hoja: 01 de 01 ventanas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45			
90	4	5	5	3	5	5	5	5	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
91	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	3		
92	3	4	4	6	5	5	3	3	4	5	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	2		
93	4	4	4	6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2			
94	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	6	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1
95	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	2	2	1	2	1	2		
96	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	2			
97	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	6	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	6	4	4			
98	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	6	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	0	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	5	1	5	
99	2	0	5	0	4	5	5	2	1	1	1	2	3	5	3	4	6	4	4	3	2	5	5	1	1	2	3	1	1	3	3	1	5	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1		
100	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	3	1	1	4	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	3	4	3	1	2	2		
101	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3			
102	5	5	5	6	6	3	4	5	5	5	6	5	6	1	4	3	0	1	2	2	2	3	1	1	2	4	1	2	2	3	2	3	4	1	1	3	3	2	4	1	4	3	2	1	4	4		
103	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	1	4	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4		
104	1	2	1	2	1	1	1	1	2	5	5	6	5	5	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	5	2	1	1	4	5	3	3	2	3			
105	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2		
106	5	5	5	6	4	4	6	3	4	4	4	3	5	6	6	5	6	3	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
107	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
108	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	5			
109	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	5	2	1	1	3		
110	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	5	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	
111	5	0	4	0	5	4	5	0	4	5	4	5	5	2	0	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1
112	4	4	4	4	4	3	4	5	5	6	5	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	2	2	2	1	2	

Hoja de datos Hoja de ventanas

004-0000 Sistema Editor de datos

Anexo 09
Reporte de Incidencia 2019

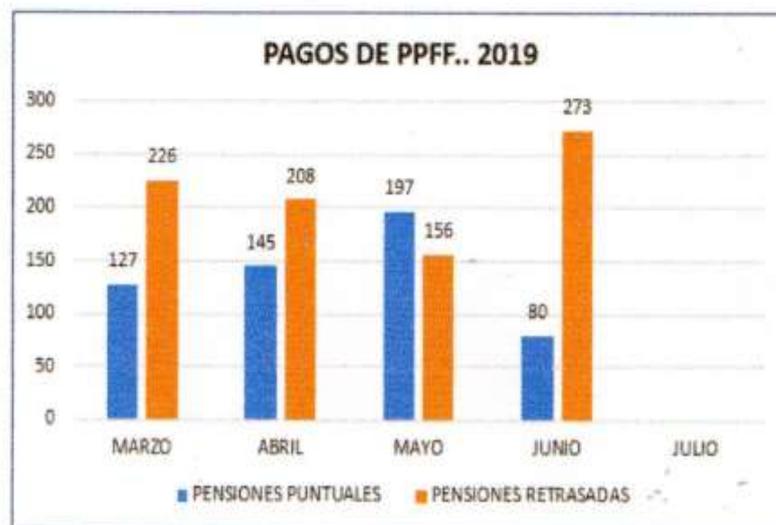
REPORTE DE ENTREGAS DE MEMORANDUM POR INCUMPLIMIENTO DE REGISTROS

		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL	SI	3	29	11							
TOTAL	NO	45	19	37							



REPORTE DE PAGOS DE PENSIONES DE LOS PADRES DE FAMILIA 2019

		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL	PENSIONES PUNTUALES	127	145	197	80						
TOTAL	PENSIONES RETRASADAS	226	208	156	273						



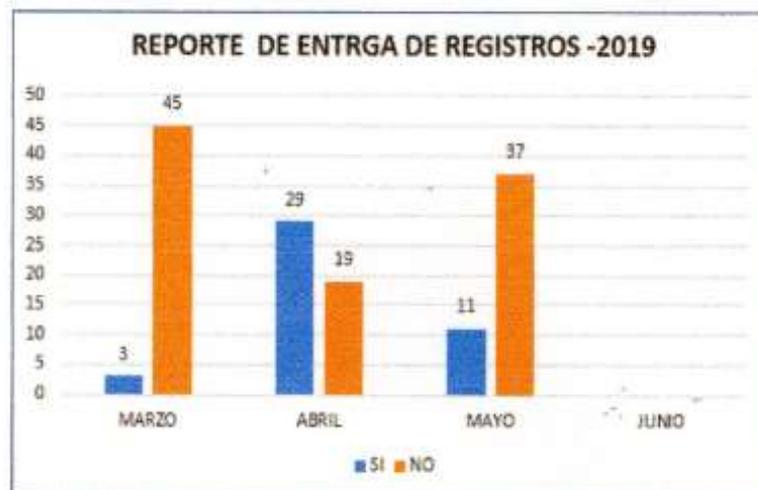
REPORTE TOTAL DE RECLAMOS DE PADRES DE FAMILIA POR RETRASOS DE ENTREGA DE NOTAS DE SUS HIJOS Y OTROS (VERBALES Y LIBRO DE RECLAMACIONES)

	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENTREGA DE NOTAS MENSUALES		12	8	23						
REPORTE DE ASISTENCIAS		12	8	23						
TOTAL ENTREGA DE EXAMENES MENSUALES		54	13	7						
INPUNTUALIDAD CON LAS ACTIVIDADES	5	17	5	17						
TOTAL INCIDENCIAS CON LOS ALUMNOS	0	3	3	4						
	5	98	37	74	0	0	0	0	0	0



REPORTE DE ENTREGA DE REGISTROS FÍSICOS Y VIRTUALES A LA FECHA

		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL SI	SI	3	29	11							
TOTAL NO	NO	45	19	37							
		48	48	48	0	0	0	0	0	0	0



Anexo 10

Evaluación de cumplimiento de metas y objetivos

Período Enero-Julio 2019

		INICIO	SITUACIÓN ACTUAL	%	META	RESULTADO
Matricula	365	365	363	-	400	
Acogida de estudiantes	365	365	363	-2	400	
Capacitación al personal docente	02	02	01	-1	100	50%
Distribución de materiales educativos	120	60	60	50	150	60%
Seguimiento de control	10	10	5	5	200	-100%
Mantenimiento de locales	1	1	0	-	100	
Planificación participativa	1	1	-	-	-	50%
Difusión del servicio educativo	10	10	5	-5	100	
Correcciones de ajustes	20	00	00	0	0	100%
Evaluación de logros al personal docente	122	70	52	-9	100	
Acompañamiento y monitoreo	122	80	42	-42	100	
Activos frente a la comprensión lectora	80	60	20	-40	100	
Actividades de cultura y deporte	04	02	02	-2	100	
Actividades de fechas cívicas	08	08	05	-5	100	

Fuente: datos obtenidos del planteamiento operativo de la institución educativa Nazareno.

Interpretación: La tabla 21, muestra las actividades de capacitación programadas, son incumplidas en un 50%; por lo que la actividad “acogida de estudiantes”, se incumplió en la meta programada en 10%; con respecto a los materiales de mantenimiento se incumplió en un 100%, puesto que no se entregó materiales conforme lo previsto; la planificación participativa no se realizó habiendo elaborado solo el director con el subdirector de la institución educativa, asimismo no se realizan las correcciones necesarias para los ajustes en torno al mejoramiento de logros, tampoco se hicieron ajustes para eliminar las reincidencias, por lo que es deficiente la administración.



[Firma]
 LIC. HARRISON H. MARTINEZ COMBOS
 DIRECTORA
 C.M. 1009702819



Anexo 11
Autorización de la Empresa



AUTORIZACIÓN

La Directora de la Institución Educativa Particular NAZARENO Deja Expresa
Constancia Que:

De nuestra consideración:

Se autoriza que la Srta. y colaboradora de nuestra institución educativa Verónica Maraza Nina pueda ejecutar su tesis titulada: "Gestión de calidad y procesos administrativos de la institución educativa particular Nazareno, Ugel N°01, Villa María del Triunfo, 2019" en nuestras instalaciones conjuntamente con su compañera de Tesis, Srta. Maribel Roxana Condori Valverde en nuestras instalaciones, garantizando a darle todas las facilidades para la recolección de datos e información que ameriten para la obtención de su título universitario.

San Gabriel Alto, 10 de mayo del 2019

Atentamente;



LIC. NAZARIO M. MARTÍNEZ CONDORI
DIRECTORA
C.I.M. 1009702819