

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES
DEL SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS NIVEL INICIAL - URBANIZACIÓN ÁNDRES
ARAUJO MORÁN – TUMBES, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

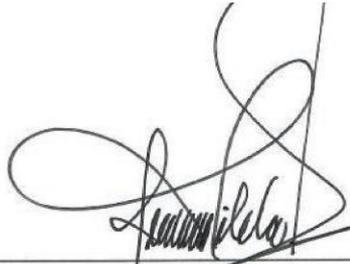
ZÁRATE RUEDA, MANUEL ALCIDES

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES – PERÚ

2018



MGRT. LIC.ADM. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE



MGRT. LIC.ADM. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO



LIC. ADM. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

VOCAL



MGRT. LIC.ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por formarnos como profesionales. A las Instituciones Educativas Privadas por permitirme realizar mi investigación.

Al docente asesor Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez, por su tiempo y disposición en encaminarnos a lograr nuestros objetivos.

DEDICATORIA

A Dios, por todas las cosas que nos ha brindado.

A mis hijos por el apoyo que me brindan siempre en mis estudios, ellos están pendientes de todo mi trabajo estudiantil.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título, **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL INICIAL - URBANIZACIÓN ÁNDRES ARAUJO**

MORAN – TUMBES, 2017. Cuyo problema general es Cuáles son las características de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Puyango, Tumbes 2017? Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Puyango, Tumbes 2017. El tipo de investigación del trabajo es no experimental, su nivel es cuantitativo y el diseño descriptivo; para este trabajo se usó una población de 17 docentes para la variable gestión de calidad y 17 docentes para la variable competitividad en las Instituciones Educativas, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Concluyendo Se identificó que los directores, si considera la visión, la misión para el factor humano que es importante que los docentes y personal administrativo conozcan estos objetivos de la institución educativa, y que se reflejan los roles y funciones aplicando los planes de fortalecimiento de calidad se manifiesta que la organización no asegura los recursos técnicos financieros, pero que si cuenta con un diseño coherente de los objetivos y que si obedece las estrategias de la gestión de calidad administrativa.

Palabras claves: Gestión de Calidad Administrativa, Competitividad y MyPes.

ABSTRACT

The present investigation work has as its title, **CHARACTERIZATION OF ADMINISTRATIVE QUALITY MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS OF THE EDUCATIONAL SECTOR EDUCATION SECTOR EDUCATIONAL AND PRIMARY EDUCATION MYPES - URBANIZATION ÁNDRES ARAUJO MORAN - TUMBES, 2017**.

Whose general problem is ¿What are the characteristics of the management of administrative quality and competitiveness of the MYPES of the education sector, item Educational Institutions Initial Level in the Andrés Araujo Morán Urbanization - Puyango, Tumbes 2017? Against this, the research in relation to the question generates the general objective: Determine the characteristics of the management of administrative quality and competitiveness of the MYPES of the education sector, heading Educational Institutions Initial Level in the Urbanization Andrés Araujo Morán - Puyango, Tumbes 2017 The type of work research is nonexperimental, its level is quantitative and the design descriptive; for this work a population of 17 teachers was used for the quality management variable and 17 teachers for the competitiveness variable in the Educational Institutions, to whom the questionnaire was applied using the survey as a technique. Concluding It was identified that the directors, if they consider the vision, the mission for the human factor that it is important that the teachers and administrative staff know these objectives of the educational institution, and that the roles and functions are reflected by applying the quality strengthening plans it is stated that the organization does not ensure financial technical resources, but that it does have a coherent design of the objectives and that it obeys the strategies of administrative quality management.

Keywords: Management of Administrative Quality, Competitiveness and MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
 II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	18
 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
 2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	22
 2.2.1. VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA.	22
 2.2.2. COMPETITIVIDAD	28
 2.2.3. MYPES	40
 III. HIPOTESIS	41
 IV. METODOLOGIA	42
 4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
 4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
 4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
 4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .	43
 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
 4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	46

4.6.1. Técnica de la Encuesta:	46
4.6.2. Instrumento - Cuestionario	46
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	46
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	47
<i>Cuadro 03. Matriz de consistencia.</i>	47
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	48
V. RESULTADOS	49
5.1. RESULTADOS	49
5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.	49
5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.	51
5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.	53
5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.	55
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.	57
5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.	58
5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.	60
5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.	61
VI. CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	68

I. INTRODUCCIÓN

La Educación Básica Regular, se regula por el Artículo 36 de la Ley N° 28044 – Ley General de Educación, la educación abarca tres niveles, el de nivel educación inicial, primaria y secundaria. La Educación Inicial viene a ser el primer nivel de la Educación Básica Regular, atiende a niños de cero a dos años de manera no escolarizada y de tres a cinco años en forma escolarizada, además el estado asume atender sus necesidades de salud y nutrición. Participa la familia y la comunidad, la educación inicial cumple con promover prácticas de crianza contribuyendo al desarrollo integral de los niños. La investigación se centra en la educación inicial de los niños que asisten a las Instituciones Educativas Privadas de la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, donde de manera preferencial promueven y acrecientan el potencial de su curiosidad y de investigar de los niños de tres a cinco años, contribuyendo a que identifiquen principios fundamentales como el respeto, la seguridad afectiva y física, la comunicación, autonomía, movimiento, juego libre, buen estado de salud, y que aprendan a aprender jugando. (Minedu, s/f). Las MYPEs destacan entre una de sus características por ser empresas de carácter familiar, que muchos de los casos puede convertirse en un problema o dificultades en el camino para su crecimiento y desarrollo empresarial. Sin embargo no se puede dejar de destacar en algunos casos los lazos familiares apoyan favorablemente al crecimiento de la empresa, generalmente las empresas presentan cierta antigüedad, lo que demuestra una acumulación de experiencia, que puede garantizar el buen funcionamiento. (Seclen, 2016). Actualmente, las normas que el estado emite de forma especial para la participación de empresas de toda forma de acuerdo a su naturaleza, estas se constituyen, de acuerdo a los planes y programas, que brindan educación, asesoría y formación de personas de toda edad. (Miranda & Amado, 2010).

El futuro del crecimiento de las MYPEs, en el territorio peruano es cada día, aun poco incierto, la totalidad o la mayoría tienen baja la productividad, el contexto familiar que la rodea hace que tenga poco potencial en su crecimiento, debido a que no tienen capacidad para controlar sus costos fijos, en el caso de las Instituciones Educativas es de carácter cíclico, y muchas de sus operaciones crediticias superan estos ciclos, la mejor calidad de producto está garantizada en la calidad del docente y de llegada al alumno, el protagonismo que tiene la MYPEs es de importancia para el desarrollo de la sociedad, y crecimiento de la persona humana. (Palacios, s/f). Lo referido a la gestión gerencial, no muy distante de la gestión de calidad, en la MYPEs viene a ser una actividad poco permanente y con muy poca evolución, no se usan herramientas y formas de operar, el desarrollo de la gestión administrativa, viene a ser el enfoque de las pequeñas empresas, en el marco de un manejo con espacios limitado de gerencia. La gestión es una herramienta que busca el desarrollo de procesos, para un mejor ordenamiento y mejoramiento de la gestión administrativa. (Agudelo, L, 2012). En Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes la mayoría de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Inicial, en su mayoría son pequeñas y administradas por sus dueños, cuentan con personal docente calificado y personal especializado, brindan seguridad a las familias de los estudiantes, elementos que sumados al financiamiento, son muy útiles para conocer la rentabilidad, que es el resultado de una administración competente, planeación adecuada, y buena gestión en el control de costos. (Medina, L s/f). Según Arriaga & Valdez (2016) *“El Estado tiene planteada la promoción de la calidad educativa, fortalecer capacidades de gestión en las instituciones educativas, promover la educación temprana de cero a tres años de edad, trabajando con los padres, y docentes, como alternativa, técnico productiva”*. Teniendo en cuenta lo informado por el Instituto

Nacional de Estadística e Informática – INEI de Tumbes, considera los principales indicadores económicos entre el 2007 al 2011, los depósitos a la banca múltiple, depósitos a las cajas municipales, depósitos a las cajas rurales, los créditos directos de la banca múltiple, crédito directo a las empresas financieras, créditos directos de las cajas rurales, cajas municipales, y el número de afiliados a las AFP, del mismo modo considera fuentes de principales indicadores económicos a los generados por las finanzas públicas en lo relacionado con la recaudación efectuada por la SUNAT, tributos internos y aduaneros y el comercio exterior. Se tiene que reconocer que las MYPEs, son las entidades organizacionales con mayor acceso al crédito. De otro lado el mismo INEI, liderado por Anibal Sánchez Aguilar, emite un informe técnico en el cual presenta la pobreza monetaria en el periodo del 2009 al 2015, dando a conocer la evolución del ingreso y del gasto real nominal, en los principales rubros, incluyendo indicadores del grado de la desigualdad del gasto; precisa la severidad de la pobreza monetaria. Situación que endurece el acceso al desarrollo de las diferentes poblaciones de nuestra patria. Tumbes después del Censo en el año 2007, realizado por Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, se conoce que la población económicamente activa ascendía a un total de 76,805 personas, siendo menor el número de personas económicamente activas ocupadas, las cuáles se dedican a actividades de la pesca, agricultura, comercio, servicio, finanzas, y turismo. Por otra parte Zuñiga (2013) precisa que *“Las MYPEs, constituyen unidades económicas, que en este mundo globalizado juegan un papel muy preponderante, al margen de que un alto porcentaje de ellas lucha por lograr la formalización, se han constituido en generadoras de empleo por excelencia, y su decidida contribución al Producto Bruto Interno – PBI, los productos finales producidos son de toda naturaleza”*. Los actores involucrados en las MYPEs, de Tumbes, cuya naturaleza

es la educación, están involucrados en el desarrollo de ellos, del profesorado y por último del estudiante, noble responsabilidad, de ahí la importancia que le deben dar a la capacitación, puesto que en el Perú no existe un centro o sistema de capacitación, por tanto se carece de facilitadores en el desarrollo de la persona y por ende garantizar resultados económicos adecuados. A nivel social que se genera entre dos o mas personas, las mismas que se dan en diferentes medios sociales y culturales, de distintas formas se aporecia la conducta de intercambio entre niños, juvenes y adultos, los mismos que actuan por su propio accionar. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), *“El nucleo familiar viene a ser la descripción del grupo humano que define el conjunto de normas, reglas, conductas, pautas, e interacciones en el tiempo. La salud del niño va más alla de lo que podemos entender por condiciones físicas, las Instituciones Educativas, los educadores son responsables del fortalecimiento de sus valores, conductas, asi como de su aprendizaje”*. La Diección Regional de Educación Tumbes, se ha propuesto trabajar en el fortalecimiento de la educación inicial, de ahí el desarrollo de talleres para el fortalecimiento de capacidades de la plana docente en general de educación inicial, el objetivo central es mejorar las condiciones del entorno educativo encaminado al mejoramiento del aprendizaje de los niños de educación inicial. (DRET- s/f). La UNESCO con su lema *“Construir la Paz en la mente de los hombres y de las mujeres”* incluye todas las edades, precisa que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, acortan distancias y ahorran tiempos, cada vez da mayores formas de comunicarse, fortalece el aprendizaje en la vida diaria de las personas. Hoy por hoy la tecnologia es aplicada con mayor capacidad por los niños, de las edades de tres a cinco años, el reto que se forman los los padres para con los niños es el aprendizaje adecuado y que esten al servicio de los intereses de conjunto de los estudiantes y de toda la comunidad

educativa. La UNESCO (2017) precisa que “*Las TIC contribuyen en lograr el acceso universal a la educación y contribuyen a la igualdad, desarrollo y mejora la gestión y la administración de la educación*”. La sociedad de las MYPEs viven incorporar de desarrollo de la tecnología, a sus diversos servicios para alcanzar el logro de sus objetivos, en calidad, tiempo, diversidad, con instrumentos que les permita llegar alcanzar sus actividades con eficiencia.

Las instituciones educativas materia y objeto de investigación, confirmadas en unidades económicas, acorde con la Ley 30056- Ley de MYPEs, se acoge a toda la legislación del sector educación, instrumentos que rigen su accionar, acorde con las políticas de estado, es así que se menciona a la Las leyes N° 28123, 28302, 28329 Y 28740, Leyes modificatorias de la Ley General de Educación y sus modificatorio Supremoas. Además se tiene la ley N° 29944 sobre la ley de reforma magisterial; por otro lado el MINEDU mediante Decreto N° 007-2015-MINEDU, que modifica artículos del Reglamento de la ley de Reforma Magisterial aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-ED. Por otro lado rige la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.

Dentro del ***Ámbito Externo*** las MyPes de las Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial, implica el poder reconocer cuales son los factores que logran afectar de manera directa o indirecta, en el negocio de la educación privada.

Por medio de la Técnica ***PESTEL*** se permitirá identificar como es que las instituciones son afectadas por el ámbito Político, Económico, Social, Tecnológico, Económico y Legal.

En el *Ámbito Político*, por medio de las diferentes políticas establecidas, el gobierno permite apoyar la calidad educativa en el ámbito privado, ya que por medio de este tipo de educación se mejora el entorno educativo, logrando que los alumnos puedan ser formados con una buena calidad educativa y así poder tener mejores profesionales en el país. Gracias a las diferentes leyes que están a favor de la educación privada, el país ha permitido tener una mejor enseñanza educativa, logrando un mejor desarrollo en su avance nacional, regional y local en el Perú. Asimismo en algunos casos la educación privada ha sido una herramienta favorable para la educación estatal ya que al verse en tener una buena calidad de enseñanza ha logrado implementar su educación y ponerse al nivel de las instituciones privadas. Por otro lado desde hace ya algunos años, el estado exonero a las instituciones educativas que paguen impuestos, lo que ha permitido que este sea un punto a favor de los empresarios, logrando mejorar la educación y también la infraestructura de aquellas mismas. Si bien es cierto que las instituciones están exoneradas de los impuestos (IGV), debemos recordar que solo se generan como exonerados los servicios señalados como “educativos”, pues así lo señala el *Anexo I del Decreto Supremo N° 046-97-EF*, el cual nombra como “*Servicios educativos*”.

En el *Ámbito Económico*, definitivamente las MyPes en las instituciones educativas privadas, generan una gran economía ya que desde el menor préstamo hasta el mayor permite que la economía en el país crezca, lo que genera que haya más posibilidades de crecimiento económico a nivel nacional. En estos últimos tiempos la economía peruana se ha ido mejorando de manera sorprendente lo que hace que cada vez haya más empleo y trabajo para todos los peruanos, las instituciones educativas privadas, logran apoyar al crecimiento del país en sus diferentes modalidades en el ámbito económico.

En el **Ámbito Social**, mientras que haya una calidad educativa por ende mejorara el entorno social, ya que la educación es el ente principal para una mejorar calidad de vida, logrando que este aspecto educativo vaya formando mejores profesional y por causa de esto es que se den mejores familia, con una mira responsable, con valores y una buena cultura social. Las instituciones educativas privadas, permiten acceder a una educación muy bien estructurada y formada, lo que crea un ambiente de calidad y eficiencia, logrando que el estudiante desde ya vaya tomando conciencia de que se debe de formar como un hombre de éxito para así ser un buen referente en la sociedad en la que vivimos.

En el **Ámbito Tecnología**, vivimos en un mundo globalizado en donde todo cada vez se actualiza y por ende, las instituciones educativas están tomando parte de ese mundo globalizado. Las nuevas tecnologías han permitido que las instituciones vayan fortaleciendo sus diferentes áreas académicas, para que así puedan brindar una buena enseñanza de calidad; debido al crecimiento de la tecnología es que la educación también ha mejorado de manera rápido, permitiendo así que hayan profesionales más preparados.

En el **Ámbito Ecológico**, una de las mejoras en la educación es que se ha creado en área de responsabilidad social, que permite que los colegios implementen políticas academias, para así ayudar a mejorar el ecosistema donde vivimos. Por medio de esta área de responsabilidad social, se permite ayudar al ambiente en que vivimos por medio de la siembre de plantas, que ayuden a mejorar el ambiente manteniendo un nivel alto en salubridad.

En el **Ámbito Legal**, en al ámbito legal de los colegios privados, el estado peruano ha prolongado un reglamento donde estipula los deberes y derechos que tienen las instituciones privadas en el Perú.

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio la Micro y Pequeña Empresa (MYPES), proviene de las líneas de investigación denominadas: Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPES, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración en el campo disciplinar: Promoción de las MYPES.

Se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad de las MYPES, sector educación rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017?

Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características de la Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017. Y los objetivos específicos: Determinar los elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017. Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017. Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017. Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017.

La metodología del presente trabajo de investigación tiene como diseño no experimental, nivel cuantitativo y tipo descriptivo; lo cual se determinará aplicando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos; con una población de 17 docentes

para la variable gestión de calidad y 17 docentes para la variable competitividad en las MYPES rubro Instituciones Educativas Privadas.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y competitividad de los docentes en las MYPES, desde la perspectiva geográfica: Distrito de Tumbes; Psicográfica: MYPES rubro Instituciones educativas; y delimitada temporalmente: año 2017.

La investigación queda justificada según Beyte, (2017) La investigación contribuye en “*proporcionar conocimientos e información sobre la gestión de calidad administrativa y de competitividad*”; ampliando la gama de información, facilitando la oportunidad a los investigadores de tener a su alcance información de interés a la sociedad. Además, la investigación continúa un proceso de manera procedimental ámbito **teórico**, siguiendo teorías y estrategias para generar información y consolidar y ampliar conocimientos empleando metodología científica mediante fuentes para la obtención de los datos, se determina la población, con los datos se establece nuevas formas de hacer una investigación. Es por ello que la investigación presenta relevancia **social** generando un impacto positivo en la sociedad del desarrollo de las Instituciones Educativas Privadas de la Educación Inicial. Se justifica **profesionalmente** al permitirme sustentar mi informe de investigación como requisito previo a la obtención de mi título profesional en Licenciado en Administración. De manera **organizacional** se justifica por que la presente investigación va a generar prestigio a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH filial Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Ruiz, (2002) en su tesis titulado: *“Presupuesto y Validación de un Modelo de Calidad en Educación Infantil”*, Madrid, España, para optar el grado académico de doctor en educación en la universidad Complutense de Madrid, en su conclusión N° 1 define: La educación infantil es de calidad cuando se produce en el niño el desarrollo máximo de sus potencialidades a partir del trabajo realizado por el profesor en el aula en colaboración con los padres. Es un modelo contextual, elaborado específicamente para el contexto educativo español, concretamente para evaluar la calidad de la educación infantil impartida en centros públicos de la zona centro de la comunidad de Madrid. El instrumento que utilizo son los cuestionarios otro para el profesor otra para la familia, un tercero, para recoger información sobre el desarrollado logrado por los alumnos valorado por el profesor.

Seguidamente Navajas (2003). En su tesis titulada: *La calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de sujeción y dominación*. En su conclusión N° 4 define: La organización nos enseña con meridiana claridad la potencia del término calidad y de las prácticas que ésta origina para sujetar y controlar a los sujetos mediante la constitución de una adecuada subjetividad. Es decir, la calidad es una palabra polimorfa, camaleónica, con múltiples y contrapuestos significados, pero siempre jugando diferente roles en torno a las relaciones de poder dentro de la organización. En segundo lugar, la calidad se muestra como un concepto ligado únicamente a la productividad y no

así a nociones de bienestar o de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores.

Por consiguiente Sosa (2014), en su tesis *"Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de La Fragua, Zacapa"*, presentada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La investigación fue de tipo Mixto cuantitativo – cualitativo, la población estuvo conformada por 12 sujetos de investigación, utilizó como instrumento para recopilar los datos cualitativos con un Grupo Focal (GF), y cuantitativos un Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC). Concluyendo en identificar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente. Reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. Actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica.

Para Alzamora (2007), desarrolló una investigación titulada: *"Influencia del Currículo y del Sistema de Soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal"*, tesis presentada a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de Magíster en Educación. Concluyendo que el Currículo y el Sistema de Soporte garantiza la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Educación de la U.N.F.V. En las cuatro Escuelas Profesionales (Inicial, Primaria, Secundaria y Educación Física) se ha determinado que es

relevante la Gestión curricular y del Sistema de Soporte para el logro de la calidad en la formación profesional.

Según Mejía (2009). En a su tesis titulada: *La Gestión del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas de Nivel secundaria de Vitarte Jurisdicción de la UGEL N° 06, Distrito de Ate Vitarte –Lima*. Para optar el Grado Académico en la Universidad Nacional de Educación UNE, en su conclusión diciendo que existe relación significativa considerable donde la gestión del director y sus dimensiones de principio de autoridad, principio de concertación principio de consenso y principio de persuasión se relaciona con la variable clima organizacional y presenta cierta incidencia en el clima organizacional de las instituciones educativas.

Seguidamente Ibarra, (2008), en su tesis titulada: *“Calidad de Formación Profesional de los alumnos de la Facultad de ciencias de la Educación y Humanidades de la universidad Nacional de Amazonia Peruana para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación UNE* ,en su conclusión define: El nivel de formación profesional de los estudiantes de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades es considerado malo, donde el promedio de logros de aprendizaje es bajo según la escala planteada para el presente estudio.

Por consiguiente Merino (2016) su tesis titulada, *“Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016”*; estableció como objetivo general de investigación Determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016, se planteó la metodología de

tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal, de acuerdo a las dos variables que son la competitividad y gestión de Calidad, concluyendo que los trabajadores si tiene conocimiento de ideas innovadoras para aumentar su competitividad, aportan al mejoramiento del crecimiento dentro de la gestión, al mejoramiento de producción utilizada.

Para Fajardo (2016) desarrollo la investigación Titulado: *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE LAS MYPES RUBRO COLEGIOS PRIVADOS EN TUMBES, 2016*, Tiene como objetivo Determinar las

características de la competitividad y calidad en la enseñanza de las MYPEs del rubro de los colegios privados en la ciudad de Tumbes 2016. En la metodología el tipo de investigación que se ha utilizado para este proyecto es de carácter descriptivo, Es de nivel cuantitativo, El Diseño de la investigación es no experimental, con una población que se ha llegado investigar 20 colegios privados del nivel secundario que están en operatividad; para esto se ha tomado con una muestra enfocada a los docentes de los colegios secundarios 79 y padres de familia 127. Concluyendo que la capacitación del personal tiene incidencia directa en la competitividad y calidad empresarial de los centros educativos.

Según Márquez, (2015) en su tesis titulado "*Gestión de Calidad en el Clima Laboral y su Rentabilidad en las MYPEs del sector Educativo rubro Colegios Particulares del Centro de Tumbes, 2014*"; para optar el grado de Bachiller en Administración, presentado a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes; siendo de Tipo descriptiva, de Nivel: cuantitativa; el diseño no experimental; conclusiones: Existe relación significativamente positiva del

Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la rentabilidad laboral que experimenten los servidores de la empresa. Experimentando un excelente y adecuado Clima Organizacional. Existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la rentabilidad Laboral.

2.2.BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA.

A. Deficiniación

El estudioso y filosofo griego Socrates, dice su punto de vista en lo que a la administraci3n se refiere, y afirma que la administraci3n es una habilidad personal de todo ser humano, es decir todos somos capaces de administrar, de manera ordenada, coherente, basados en el conocimiento t3cnico y la experiencia.(Chiavenato, 2014).

Jean-Jakes Rousseau (1712 – 1778) en su historico trabajo, sobre la administraci3n desarrollo la teor3a en el que establece entre dos partes un Contrato Social, el cual surge de la raz3n del virtuoso acuerdo de voluntades de miembros de una sociedad, reconociendo la jerarquia de una organizaci3n.

La Administraci3n desde que se inicia es vista como la trilogia de la Ciencia, que es el an3lisis met3dico y sistem3tico de los datos y la evidencia; la Tecnolog3a como la aplicaci3n pr3ctica y met3dica de los principios de las teor3as cientificas, y Arte el que desarrolla la visi3n, intuici3n, enfoque creativo e innovador. (Chiavenato, 2014). Adem3s, precisa que la calidad de un bien o un servicio se centra en la gesti3n del desarrollo de sus procesos, administrados por los recursos humanos que en forma abierta participan. En la organizaci3n los miembros

integrantes de la misma se preocupan de establecer mejoras, pensando en ofertar u dar un buen servicio. Por ello es importante que nunca se pierda la calidad, siempre deben ser constantes, las organizaciones educativas en el aspecto de la gestión de calidad administrativa deben considerar a la forma de pensar y aplicar del método Kaizen, herramienta que nace del pensar y aportes de los propios integrantes de la organización, en la actualidad Kaizen se basa en los siguientes principios:

- Promueve el perfeccionamiento continuo.
- Su preocupación es el cliente.
- Reconoce los problemas abiertamente.
- Respeto a la discusión abierta y franca
- Incentiva los equipos de trabajo
- Gestiona proyectos.
- Preocupación por la relación entre personas.
- Genera la autodisciplina.
- Informar a todo el personal.
- Capacitar al personal intensamente.

E. Edwards Deming precisa que el objetivo principal de lo que llamamos Calidad, es satisfacer las necesidades presentes y futuras de las personas, cualquiera sea la naturaleza de la organización, conforme avanza las organizaciones se ven exigidas por el crecimiento de la globalización y competitividad. Mientras las organizaciones aplican la mejora continua de la calidad de bienes y/o servicios, esta en la mayoría de los casos se da en el nivel operacional con mayor incidencia

en las personas profundizando gradualmente hasta lograr la excelencia de los procesos de Bienes y servicios.

B. Elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa,

Es de interés en la investigación determinar los elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa, desde esta perspectiva podemos tomar en cuenta a Fayol filósofo quien definió que a la administración la componen elementos como:

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación, y
- Control

Estos cinco elementos para Fayol definen con exactitud a la Administración, pero en esta era clásica, los diferentes autores la definen a su manera. Según Lyndall Urwick, considera que la Administración debe ser fortalecida para asegurar y brindar confiabilidad a los usuarios, por ello propuso siete elementos que direccionarían las funciones del administrador, entre ellos como sigue:

- Investigación
- Previsión
- Planeación
- Organización
- Coordinación
- Dirección, y

- Control.

De otra parte se tiene en cuenta a Luther Gulick (1892 – 1993) en la época era considerado el autor con mayor nivel de incidencia en la investigación de la administración, precisa que una administración requiere de elementos fundamentales que den dinamismo y velocidad a través del desarrollo de las personas y el ingreso al cambio permanente, este autor propone siete elementos de la administración, los que se detallan a continuación:

- a) Planeación (planning). Se refiere a lo que se debe hacer en líneas generales, así como identificar el cómo hacerlo.
- b) Organización (organizing). Define la estructura formal de autoridad, para lograr objetivos.
- c) Asesoría (staffing). Se orienta a la capacitación y entrenamiento del personal, garantizando condiciones aceptables para desarrollar el trabajo.
- d) Dirección (directing). Es implícito el Liderazgo como guía y fuente de información para el mejor desarrollo de las actividades laborales.
- e) Coordinación (coordinating). Todas las áreas desarrollan sus actividades para el logro del fin supremo de la organización.
- f) Información (reporting). Sistema de registros de información relevante de investigaciones e inspecciones.
- g) Presupuesto (budgeting). Acción directa de asignación de recursos presupuestales, ejecutar y fiscalizar.

George Terry dice que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

- Planeación: Son los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.
- Organización: Es el proceso para ordenar y dividir el trabajo, y lograr la especialización.
- Dirección: Liderar y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

C. Objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa

Continuando, en esta fase del segundo objetivo específico se identificaron los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, la actividad empresarial más adecuada para crecer es toda aquella vinculada con el desarrollo. Es decir no se puede exigir nada a alguien que no está bien preparado, es necesario romper paradigmas y evitar la resistencia al cambio y lograr mayor capacidad de aprender. El crecimiento de una organización está vinculado al crecimiento físico, en aprender, y al despliegue de una buena planeación.

La noción de estrategia, obedece a establecer un programa de sensibilización y comprensión de lo que se denomina las definiciones básicas de lo que es calidad,

su importancia, sus objetivos, su fundamento y sus ventajas, y como está contribuye en los resultados económicos y resultados financieros de la organización. (Cruz, 1998).

Mirar el rumbo de una organización es determinar su visión y definir su misión, de igual forma la filosofía, principios y valores como los patrones principales y ejes de la organización que sirven para definir el rumbo y logro de los objetivos y/o planes. Es importante impartir mediante talleres los temas como: eliminación de paradigmas, valores, autoestima, tecnología y comunicaciones, liderazgo, mejora continua, y algunas técnicas de servicio (Barker, 1995). La Planeación Estratégica hacia el modelo de la calidad total en la educación, identifica al grupo de beneficiarios, para lograr una adecuada ejecución de planes, por ello y para ello, identifica los objetivos de la planeación estratégica, los que se detallan a continuación:

1. Creación de la visión.- es un sueño idealista que se concibe como la gran oportunidad de poder compartirla, con el grupo humano, buscando resolver un problema.
2. Redacción de la Misión.- tiene límites bien estructurados y definidos para el cumplimiento de metas cuantitativas y cualitativas.
3. Generación de objetivos.- deben ser comprendidos por todos los miembros de la organización escolar.
4. Establecimiento de metas.- viene a ser el valor con el cual se alcanza cuantitativamente y cualitativamente los resultados de manera clara.
5. Estrategias.- herramienta aplicable para poder alcanzar los objetivos y metas.
6. Valores.- son los valores más afines a la misión de la empresa.

7. Áreas de oportunidad.- diagnóstico realizado para identificar los puntos críticos de mejora.
8. Programas.- procesos para generar de manera dinámica el cambio.
9. Evaluación de resultados.- capacidad que tiene la organización para ver resultados y manejarlos a nivel estadístico.
10. Estandarización, aseguramiento.- capacidad de generar, innovar programas de acción, enlazados a las políticas de calidad.
11. Control.- planes de acción para establecer la verificación de las
12. Autoridad de calidad

En términos simples el planeamiento estratégico, es la herramienta estratégica que ayuda a diagnosticar las necesidades de una organización, de ahí que las Instituciones Educativas en cualquiera de los niveles educativos, tienden a formular su Proyecto Educativo Institucional, instrumento en el cual se identifican las razones de carácter educativo, técnico, administrativo, económico, y social, desde esta perspectiva este documento de gestión institucional es el que conduce el orden, desarrollo, orienta las actividades del centro educativo a mediano y largo plazo. Técnicamente contiene precisiones que son la base fundamental para el desarrollo de los objetivos.

Administrativamente, planifica, organiza y lidera los recursos. En lo referido a lo económico administra, ejecuta y controla los presupuestos. (Orbegoso, 2008)

2.2.2. COMPETITIVIDAD

A. Definición

Según Anzil (2008). La competitividad es considerada como la capacidad que posee una empresa o país para obtener utilidad en el mercado con relación a los competidores, esto depende de la relación entre cantidad del valor de los insumos necesarios y los productos ofrecidos para obtener productividad los ofertantes de mercado, la competitividad se aplica tanto a una organización como a un país. Pues es una ventaja positiva para las empresas en los diferentes mercados por una variedad de razones, hay un público bastante amplio para la venta de cualquier producto que deseen, por otra parte, establece la existencia de la estrategia de comercio avanzado en las cuales trabajar con la finalidad de mejorar.

Para Cebberos (1993). La competitividad es una serie de procesos de la creación de las ventajas competitivas, donde cabe la importancia de la capacidad de saber innovar y así obtener rebotes tecnológicos, el tener el atrevimiento de innovar los aspectos tecnológicos y anticipar las faltas de lo que necesitan los consumidores; muchas veces, no se es competitivo por la capacidad de la infraestructura, organización, marco jurídico, o por problemas de tipo económico y tecnológico sino que también va más allá involucrando una variedad de aspectos, como elementos sociales, políticos, de territorio y ambientales.

Por lo tanto, es la oportunidad que tienen la persona y organizaciones para desarrollar ventajas competitivas en lo que respecta a su competencia a fin de ganar y posicionarse en un mercado exigente destacado por su entorno. Por lo regular, la competitividad está referida a una ventaja competitiva que se logra a través habilidades, tecnología, recursos, pues se trata de comparar quien es mejor mediante el rendimiento de la organización y la persona.

B. Importancia de la Competitividad

Vergara (2009), sostiene que la sobrevivencia de las organizaciones, en un ambiente de vertiginosos y continuos cambios, depende de su capacidad de poder adaptarse; la destreza que utiliza para enfrentar la extensión y la intensidad de las diversas competencias radica en su competitividad; por ello es importante porque:

- Si se logra el éxito, es obligatorio ser perseverante y mantenerse en adaptación frente a los cambios variables del medio, para así convertir la competitividad organizacional, empresarial y profesional, en los diferentes criterios de la economía por excelencia para evaluar y orientar el desempeño.
- Brinda habilidad profesional a la empresa para posicionarse y desenvolverse en el mercado manteniendo a lo largo del tiempo su crecimiento permanente.
- Para poder mantener una ventaja competitiva, y solucionar de manera eficiente los desafíos del mercado, se debe incorporar conocimientos a la organización mediante la creciente innovación.
- Perfecciona la administración y sirve como soporte y motivación para los expertos y dueños de los negocios a fin de poder mantenerse siempre competitivos.
- Por todas estas razones es que se debe tener en cuenta, para poder lograr el éxito en el mercado competitivo del hoy en día. Es por eso que los expertos y las empresas están inmersos en definir las estrategias incorporándolas como un causal administrativo que avale su realización.

Es de vital importancia entonces, implementar un diseño que permita un adecuado uso sistemático de la gestión que permita el desarrollo de opciones innovadoras como son negocios mediante Internet.

C. Ventaja de la Competitividad.

García (2014), señala que la ventaja competitiva es todo aquello que la empresa determina para poder avalar los beneficios que se den a largo plazo, para que la ventaja sea diferente y única tienen que destacar entre los demás y estar mejor posicionados en el mercado.

Las ventajas competitivas se dan en diferentes aspectos de la organización, en casos, podría haber ventaja que son competitivas en el servicio o en el producto que se le ofrece al cliente, ventajas en los costes o en la logística, etc. Cuando se habla de la ventaja competitiva no solo se alude a un rasgo perceptible en un producto o servicio visible; sino que también puede fabricarse con un producto parecido al que utiliza la competencia, pero perfeccionado de otra manera, como por ejemplo su precio y sus canales de distribución

Las ventajas competitivas son tener una patente, en conductos de distribución especiales de marca, tener técnicas de producción de calidad alta. Un ejemplo, si brindo un producto innovador y diferente y consigue lograr el éxito en el mercado, podría tener ventaja frente al resto de las empresas.

Las organizaciones ejecutan una variedad de acciones para así ganar una defendible posición en un determinado sector de industria y generara rendimiento que sea mejor a la industria ese rendimiento se obtendrá a medida que la empresa

encuentre su ventaja competitiva que le permita ser diferente con la competencia y ser superior para competir; hoy en día las empresas disponen de dos caminos para ser más competitivas:

- Utilizar estrategias que respondan y anticipen los cambios exteriores. Las organizaciones deberán contar con habilidades que le permitan solucionar los problemas de manera rápida y flexible y a los diferentes cambios que se da en el mercado. la empresa tiene que examinar el ambiente e identificar los diferentes cambios que surgen en el mismo, como también ser flexible para la distribución de los recursos y de esta manera lograr los objetivos.
- Las estrategias que logran crear cambios con la innovación, ya sea con una buena administración o gestión; o por el simple sentido común del meró aporte técnico, facilitaran lograr una ventaja en la competitividad.

D. Desventajas de la Competitividad.

Parra (2013). Cuando aplicamos el mejoramiento en la empresa y eso se centra solamente en un área, se pierde el aspecto y la perspectiva interferente que hay dentro los miembros de la organización.

- Demanda de un cambio drástico en toda la empresa, para lograr el éxito se necesita la colaboración de todos los miembros de la empresa en todos los niveles.
- En vista de que los administradores en las medianas y pequeñas empresas son cautelosos, el mejoramiento continuo se hace más largo proceso.
- Hay que realizar inversiones porque es importante.

E. Tipos de competitividad empresarial.

Para definir los tipos de la competitividad que existen en la actualidad, se ha considerado hacer una revisión explorativa acerca de los diferentes enfoques, para ello veremos a continuación los tipos de competitividad que se encuentra en el entorno empresarial:

- **Competitividad Sistémica.**

La competitividad sistémica destaca la importancia de aquellos elementos que determinan el progreso de los métodos económicos, que no están sistemáticamente pactados por los guías convencionales de la economía tanto macro y micro, este tipo de competitividad involucra a varios actores del mercado que logran ser beneficiados a nivel mundial, no solo se centra en la eficacia de las organizaciones.

- **Competitividad Dinámica /Estática.**

La competitividad estática es la competencia de los precios, la dinámica se centra en la innovación, veamos detalladamente:

Competitividad estática. Este tipo de competitividad no hace que la empresa prospere, ya que hoy no es útil porque en época donde la oferta es igual a la demanda muchas veces la supera al ser invertidos en activos que son fijos y se transforma en obsoletos.

Competitividad dinámica. Aquí tiene que ver mucho el marketing ya que es determinante y todos los esfuerzos deben estar enfocados para mejorar y evaluar los servicios que se brinda a los clientes en todos los aspectos y recursos.

- **Competitividad falsa y la competitividad auténtica.**

La competitividad falsa. Utiliza los recursos naturales y se determina los costos sobre las retribuciones y la retribución laborales por lo que su recorrido en el tiempo es muy finito, de competitividad auténtica es de carácter ordenado y que cuenta con el progreso y avances de la tecnología, el apoyo es a nivel organizacional.

F. Tipos de estrategias competitivas.

Porter (1998), argumenta. Definamos las estrategias que una empresa aplica en su negocio para implantar y obtener ventaja competitiva. Asimismo, clasifica tres tipos diferentes de estrategias competitivas:

- **Estrategia de diferenciación:** donde los emprendedores hacen que sus productos sean diferentes y quizá mejor que de los competidores, e incluso que sea único en el mercado, de esa manera el cliente podría pagar más por el producto. La empresa debe comportarse como si fuera un monopolio, ofreciendo más rebajas del precio y siendo más fiel.
- **Estrategia, líder en costos.** Aquí se producen los costes más bajos posibles, se ofrecen los productos con precios bajos que el de la competencia, generando ventaja de grado operativa o productiva, si la empresa se halla en un mercado que tiene mucha demanda, podría conservar el precio para beneficiarse en su comercio.

- **Estrategia de enfoque.** denominada como una alta segmentación. Su principal virtud radica en concentrarse en un fragmento del mercado aplicando el liderazgo en costos y la diferenciación; de tal manera que se aplica la estrategia que sea más conveniente a cada fracción del mercado. Aplicando el liderazgo en costos, podríamos obtener un margen comercial para producir costes bajos, ofreciendo un notable valor, pueden probar unos precios elevados con diferencia a la competencia.

Por lo general, cualquier estrategia que se establezca en la efectividad de una ventaja competitiva habrá un factor que intenta impedir que la competencia pueda imitarlo o adoptarlo, si la empresa ejecuta un buen segmento del producto, podrá ser suficientemente seductor para enfrentar a la competencia.

G. Factores que determinan la competitividad.

Porter (1998), señala que factores son los que determinan si verdaderamente la competitividad es una noción real o no.

- La dotación en el país. Es transcendental establecer la calidad y la cantidad de los elementos productivos que son básicos como capitales, infraestructuras, recursos naturales, etc. Y conocer los recursos humanos y las habilidades como las tecnologías que se utilizan, conocimientos con la que beneficien las organizaciones empresariales, demanda interna que es fundamental para estar al tanto de la necesidad de los productos en relación a la oferta existente, es de importancia que haya demanda en busca de divisiones que anticipen y superen las necesidades.

- Determinar si existe una ordenación productiva con organizaciones de cualquier tamaño, que estén relacionados verticales y horizontales para fomentar la competitividad elaborando una oferta que provoque la innovación de estos.
- Donde incluye el trato natural a la innovación y a las medidas que faciliten o dificulten las mismas. Innovar es algo extremadamente real para la empresa, cuanto mejor sean los productos serán mayores las ventas.

H. Objetivos estratégicos – diagnóstico estratégico

Cerna, (2016) De otro lado, asevera que las organizaciones no deben descuidar el diagnóstico, que les permite conocer la realidad interna, y la forma como pueden aprovechar el entorno externo que les rodea, el diagnóstico estratégico presenta actuaciones futuras, a los mejores objetivos estratégicos. La herramienta estratégica FODA presenta dos enfoques:

- El enfoque interno: desde el cual se puede identificar las realidades de cada fortaleza y debilidad que presente al interior de la organización.
- El enfoque externo: busca saber aprovechar al máximo esas oportunidades que brinda el mercado y anular o minimizar lo que se conoce como amenazas, sobre las cuales no se tiene control directo. La comunidad empresarial en el marco de la matriz FODA debe seguir las mejores opciones que le permita la interrelación de los indicadores de cada factor, de los cuales se obtienen los objetivos estratégicos como: DA, FA, DO, FO.

a) **Objetivo (DA) conocido como estratégicos de supervivencia:**

orientados a la búsqueda de la disminución de los efectos en el interior de la organización. García, O & Saldaña, M (2009) precisa que este objetivo permite el análisis de los efectos negativos en la organización, y como los gerentes deben actuar para disminuir, amenguar y /o desterrar sus efectos negativos y evitar mayores consecuencias. Una de las formas de contrarrestar los efectos negativos es considerando: uso de la tecnología de punta, ampliación de nuevos mercados, recurso humano calificado. Este tipo de estrategia está estrechamente vinculada con la estrategia corporativa, le permitirá visualizar mejores y mayores opciones de crecimiento

b) **Objetivo (FA) identificado como estratégicos defensivos,** David

Eduardo Acosta, (s/f) dijo que toda organización debe tener en su plan estrategias defensivas, las cuales le permitirán hacer frente a cualquier situación de la competencia. Brindan seguridad en las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas para la producción de bienes y servicios. Complemento que toda acción trae una reacción, nunca están separadas por ende deben siempre estar listo para defenderse.

Apaza, Zegarra, & Aguirre, (2011) afirman que Las empresas mantienen cuotas de mercados en mercados crecientes o maduros, por ello utilizan planes con objetivos estratégicos defensivos, para mantener valores que apoyen la consecución de beneficios a corto plazo, caracterizándose las empresas por:

- Defender su cuota de participación en el mercado.
- Desarrollan nuevos productos
- Invertir en investigación y desarrollo

Toda organización que aplica la utilización de estrategias defensivas está en la capacidad de hacer frente a la competencia en mercados ampliamente saturados.

c) Objetivo (DO) conocido como objetivos estratégicos de

reorientación: son aquellos que luego del diagnóstico buscan como reorientar las cosas, aprovechando al máximo sus oportunidades para fortalecer o eliminar sus debilidades. Las organizaciones generalmente cambian las líneas de políticas de dirección de la organización para mejorar el rumbo y su rentabilidad.

d) Objetivo (FO) identificado como objetivos estratégicos ofensivos: no son gobernados por las organizaciones, cuando el entorno genera una oportunidad esta puede ser aprovechada siempre que exista las fortalezas del caso, por ello es que siempre se debe estar preparado con liquidez, equipos, solo así se puede decir hay una gestión de aprovechamiento eficiente. (Piraval, 2013) precisa que las empresas generan estrategias ofensivas con la finalidad de mejorar la inversión aumentando sus colocaciones de productos, mejorando la lealtad y el nivel de confianza de los clientes, y la participación en nuevos mercados.

Cerna, (2016) para consolidar los objetivos estratégicos en cada una de sus espacios, no se puede olvidar la aplicación de habilidades de diagnóstico, identificación real del nivel de la empresa, implementación de programas; y evaluar los resultados.

La conducción estratégica de las organizaciones consiste en economizar desde toda perspectiva, la eficiencia, eficacia son las guías del desarrollo empresarial sumando la investigación y desarrollo, los recursos humanos, la calidad mejorada, (Cerna, 2016).

Monteagudo,(s.f) precisa que todo objetivo estratégico nace de la interrelación de dos variables (fortaleza, debilidades, oportunidades, amenazas) y estos a su vez contienen metas estratégicas las cuales son desagregadas siguiendo un mecanismo hacía varias actividades estratégicas.

El análisis de los diferentes aspectos tanto internos como externos de una organización es el paso trascendental para identificar los problemas críticos de la institución, les conlleva a conocer que capacidades tienen, cual es el impacto de estas, que tan eficientes y eficaces pueden ser, les ayuda a determinar las expectativas de los clientes, para luego decidir cómo enfocar cada situación, (Marianela, 2009).

Para Borrero, (2013) El diagnóstico estratégico utiliza una herramienta bastante poderosa y eficaz, esta es el PESTAL para determinar la calidad del factor externo, como la organización puede afianzarse de las oportunidades que le brinda este entorno y como podrían desarrollar

acciones para contrarrestar las amenazas. Las organizaciones dedicadas al servicio de mantenimiento de maquinaria pesada su mayor amenaza está fundamentada en el crecimiento de nuevos servicios de mantenimiento de maquinaria pesada, la no existencia de barreras facilita el ingreso de la competencia. (Borrero, 2013).

Relacionado al entorno interno la herramienta que más utilizan para el análisis es la llamada cadena de valor, permite identificar la estructura organizacional y funcional con la que viene desarrollando sus diversas actividades claves. Todas representan un conjunto de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para la entidad. (Borrero, 2013).

2.2.3. MYPES

MYPES (Dec. Leg. N° 1086)	Características	Número de trabajadores	Niveles de ventas anuales
La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica que está formada por una persona jurídica o natural bajo cualquier forma de gestión empresarial u organización su objetivo es desarrollar o elaborar actividades de producción, transformación, extracción prestaciones de servicios o comercialización de bienes.	Microempresa	De 1 hasta 10 trabajadores inclusive	El monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias- UIT
	Pequeña empresa	De 1 hasta 100 trabajadores inclusive.	El monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias- UIT

Fuente: Elaboración propia.

III. HIPOTESIS

La presente investigación es descriptiva, no se manipularan ninguna de las dos variables, se mantendrán tal como están, dicho por Fernández y Baptista, en las hipótesis de estudios descriptivos, no en todas las investigaciones descriptivas se van a formular hipótesis, en la presente investigación no requiere de hipótesis, porque sólo se van a observar las características de las variables Gestión de calidad administrativa y Competitividad, sin alterar sus características. (Fernández & Baptista, 2014)

IV. METODOLOGIA

4.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva. Sánchez & Reyes (2006) su objetivo es la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se encuentran en el presente. La investigación es de tipo descriptiva, se toma la información tal como se encuentra, de las variables Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad.

4.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel es cuantitativo se aplicó métodos matemáticos y estadísticos para resaltar los resultados. Según Fernández & Díaz (2012) la investigación cuantitativa trata de determinar los resultados a través de una muestra representativa de la población; explica el porqué de las cosas.

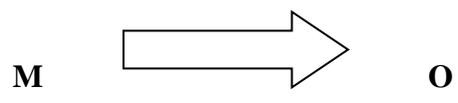
4.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la es No Experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. (*Bernal 2010*)

Dónde:

M = Conformada por las MYPES encuestadas.

O = Observación de: Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad.



4.4.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 01. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de la Calidad Administrativa	Chiavenato, 2014. precisa que la calidad de un bien o un servicio se centra en la gestión del desarrollo de sus procesos, administrados por los recursos humanos que en forma abierta participan. En la organización los miembros integrantes de la misma se preocupan de establecer mejoras, pensando en ofertar u dar un buen servicio	de los la gestión inistrativa con los la dirección la técnica encuesta, el La Dimensión elementos de calidad adm se medirá indicadores: planeación, organización, y control. Con de instrumento cuestionario.	Características de la ge	Planeación	¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	NOMINAL
				Organización	¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	NOMINAL
				Dirección	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	NOMINAL
				TUPA	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	NOMINAL
				Relaciones interpersonales	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	NOMINAL
				Perfil	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	NOMINAL
				Adaptacion cambios	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	NOMINAL
				Control	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	NOMINAL
			Objetivos de la Planeaci	Planeación estratégica	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje?	NOMINAL
				Visión	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	NOMINAL
				Funciones del cargo	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	NOMINAL
				Fortalecimiento de capacidades	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?	NOMINAL
				Logística	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	NOMINAL
				Cumplimiento de objetivos	¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	NOMINAL

				Cultura educativa	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	NOMINAL
				Estrategias educativas	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	NOMINAL

43

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Competitividad	(James, 2008) los retos claves contribuyen en la perspectiva financiera y medir el desempeño, les permite identificar y reportar las principales dificultades, las cuáles inciden en la rentabilidad, por lo cual buscan medidas más precisas y que garanticen mayor efectividad y utilidad.	Las Dimensiones Barreras Organizacionales en la competitividad, se medirá con los indicadores: habilidades financieras, exactitud de resultados, presupuestos y el cambio. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario.	Indicadores de competitividad	Competitividad interna	Existe competitividad dentro de la Institución Educativa p privada	NOMINAL
				Compromiso del director	El director demuestra compromiso con brindar un servicio de calidad.	NOMINAL
				Indicadores de crecimiento	La empresa identifica y monitorea las tendencias de los p adres de familia.	NOMINAL
				Innovación y desarrollo	Cree usted tener ideas innovadoras p ara aumentar su competitividad.	NOMINAL
				Planes Operativos	Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio.	NOMINAL
				Flexibilidad	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos.	NOMINAL
				Competencia eterna	Considera que existen competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas.	NOMINAL
				Capacitaciones	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio	NOMINAL
				Mejora de habilidades	La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades.	NOMINAL
				Identificación de falencias	Los docentes adecúan su lenguaje según el tip o de estudiante.	NOMINAL
				identificación de necesidades	Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los p adres de familia	NOMINAL
				valor agregado	Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.	NOMINAL
				Tecnología educativa	El Cambio de la Tecnología parte en la Educación	NOMINAL

			Estrategias de competitividad	Pago de pensiones	Considera que la pensión que ofrecen es la adecuada.	NOM INAL
				Reconocimiento de la Institución	Considera usted que la Institución educativa es reconocido por la población.	NOM INAL
				Servicios educativos	Cree que la Institución Educativa debe ofrecer mayores servicios educativos.	NOM INAL

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Población.

Sampieri (2014) En el desarrollo de la investigación en la Educación Básica Regular del nivel Inicial – Jardín, de la Urbanización Andrés Araujo Moran de Puyango del Distrito de Tumbes, la población está conformada sólo por los diecisiete (17) docentes integrantes y concedores del manejo administrativo de cada centro educativo, tienen la capacidad de poder actuar activamente en la investigación sin sesgar su participación en la variable Gestión de Calidad Administrativa. Para la variable competitividad se consideran a los cinco (17) docentes son los únicos que podrían emitir opiniones coherentes. Por tanto la población se define como finita conocida, para ambas variables.

Cuadro 02. Población de la investigación.

Orden	Código modular	Nombre de IE	Dirección de IE	Alumnos (2017)	Docentes (2017)	Director
1	1137603	ALEXANDER VON HUMBOLDT	AVENIDA FERNANDO BELAUNDE TERRY MZ 12 LOTE 9	32	4	1
2	1137249	MARIA AUXILIADORA	AVENIDA TUMBES NORTE 2508	82	5	1
3	1392927	MI AMIGO JESUS	CALLE LOPEZ ALBUJAR MZ 16 LOTE 21	25	3	1
4	1636844	MIS DIAS FELICES	CALLE LAS ROSAS MZ N LOTE 15	29	3	1
5	1643105	CRISTO REY	CALLE ANDRES ARAUJO MORAN S/N	9	2	1
				177	17	5

Fuente: Elaboración propia.

La muestra

Según Sampieri, (2014), define la muestra como la selección de conjunto de personas establecidas por medio de métodos estadísticos y matemáticos son los objeto de aplicación del instrumento. En el caso de las poblaciones menores de

50 personas, el investigador es libre de determinar la conveniencia de la muestra considerando indicadores de tiempo, distancia, economía y otros. En la presente investigación la variable Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad se aplicó la concepción de conveniencia, considerando $n = N$, es decir la muestra es igual al número de personas de la población, definiendo la muestra para:

Gestión de Calidad Administrativa $n= 17$ docentes

Competitividad $n= 17$ docentes.

4.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fernández, (2014) reconoce que en la investigación se han utilizado la técnica de la encuesta e instrumentos. Basado en el análisis y clasificación de información de primera, segunda fuente, necesarios para contrastarlas; se aplicó técnicas e instrumentos:

4.6.1. Técnica de la Encuesta:

Fernández, (2014) Se aplicó una encuesta elaborado por el investigador la misma que se validará, por el método de validación de juicio, realizada por expertos en la materia. Quienes tienen la potestad de poder replantear algunas de las consideraciones planteadas.

4.6.2. Instrumento - Cuestionario

Fernández, (2014) El cuestionario se obtuvo de la conceptualización de las dimensiones de cada objetivo específico, se utilizó un listado de manera ordenada y secuencial.

4.7.PLAN DE ANÁLISIS

Sampieri, (2014) el procesamiento de los datos recolectados a través de una encuesta aplicada a los docentes y directivos de las MYPEs Sector Educación Básica Regular

de Inicial de los Instituciones Educativas privadas de la Urbanización Andrés Araujo

Moran – Puyango – Tumbes aplicando los programas de EXCEL.

4.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Caracterización de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad				
Título	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología
		Objetivo general		
Caracterización de la gestión de calidad administrativa y Competitividad en MYPES, del sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango Tumbes, año 2017	¿Cuáles son las características de la Gestión de la Calidad Administrativa y Competitividad, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango Tumbes, año 2017?	Determinar las características de la Gestión de la Calidad Administrativa y Rentabilidad, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango Tumbes, año 2017		Tipo: Descriptivo
		Objetivos Específicos		Nivel: Cuantitativa
		a) Determinar los elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango Tumbes, año 2017	Gestión de la Calidad Administrativa	Diseño: No experimental
		b) Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango Tumbes, año 2017		
		c) Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017.	Competitividad	Técnica: la Encuesta, Instrumento es el Cuestionario
d) Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017.	Información se obtuvo de los profesores en número de 17 y 5 directores			

4.9.PRINCIPIOS ÉTICOS

Los participantes en la investigación respetan la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social. El estudio ha sido real no tiene conflicto de interés puesto que fueron representantes de las MYPEs en estudio. (Pérez, Porto y Merino 2013)

V. RESULTADOS

5.1.RESULTADOS

5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 01. ¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	6	35
NO	11	65
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02. ¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	8	47
NO	9	53
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03. ¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	7	41
NO	10	59
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04. ¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 05. ¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los docentes?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	5	29
NO	12	71
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06. ¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	5	29
NO	12	71
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 07. ¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	6	35
NO	11	65
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 08. ¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	4	24
NO	13	76

	17	100
--	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 09. ¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	15	88
NO	2	12
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. ¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. ¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	15	88
NO	2	12

	17	100
--	-----------	------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. ¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	14	83
NO	3	18
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. ¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	6	35
NO	11	65
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. ¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	14	82
NO	3	18
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. ¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	15	88
NO	2	12
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. ¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	15	88
NO	2	12
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. SEGÚN EL OBJETVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 17. Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. El director demuestra compromiso con brindar un servicio de calidad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	7	40
NO	10	60
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. La ^[P]empresa ^[P]identifica ^[P]y ^[P]monitorea las tendencias de los padres de familia.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	10	60
NO	7	40
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	14	80
NO	3	20
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Considera que existe competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	10	60

NO	7	40
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	10	60
NO	7	40
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 25. La capacitación a los docentes permite mejorar sus habilidades.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Los docentes adecúan su lenguaje según el tipo de estudiante.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	14	80
NO	3	20
	5	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. El cambio de tecnología parte en la educación.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	10	60
NO	7	40
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30. Considera que la pensión que ofrecen es la adecuada.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31. Considera usted que la Institución educativa es reconocido por la población.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32. Cree que la Institución Educativa debe ofrecer mayores servicios educativos.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	17	100
NO	0	0
	17	100

Fuente: Elaboración propia.

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

En la *tabla 01* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, el 65% (11) docentes consideran que en su centro educativo no se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje y el 35% (6) docentes manifestó que si se elabora planeación para mejorar el aprendizaje.

En la *tabla 02* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, el 53% (9) docentes consideran que la dirección no optimiza los planes de acción pedagógicos y el 47% (8) considera que no se optimizan los planes.

En la *tabla 03* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, el 59% (10) docentes consideran que en el centro educativo inicial no se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores y el 41% (7) manifiestan que sí.

En la *tabla 04* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 100% (17) docentes considera que la I.E.P. si cuenta con manual de procedimientos.

En la *tabla 05* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 71% (12) docentes considera que en su centro educativo no se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los docentes y 29% (5) manifiestan que sí se promueven relaciones entre docentes.

En la *tabla 06* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, el 71% (12) docentes consideran que los trabajadores administrativos no cumplen el perfil del cargo que ocupan y el 29% (5) considera que si cumplen con el perfil.

En la *tabla 07* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 65% (11) docentes consideran que el director del centro educativo no permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora y el 35% (6) consideran que el director permite introducir cambios.

En la *tabla 08* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 76% (13) docentes consideran que no existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas y un 24% (4) consideran que si existen acciones de control.

5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

En la *tabla 09* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 88% (15) docentes consideran que en su centro educativo inicial, si se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje y el 12% (2) considera que no.

En la *tabla 10* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 100% (17) docentes considera que el personal docente y administrativo si conocen la visión de la institución educativa.

En la *tabla 11* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 88% (15) docentes considera que la estructura

organizacional existente en su centro educativo si refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa y un 12% (2) considera que no.

En la *tabla 12* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 83% (14) docentes considera que los docentes si aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos y el 17% (3) considera que no.

En la *tabla 13* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 65% (11) docentes considera que la organización administrativa no asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo y el 35% (6) considera que sí.

En la *tabla 14* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 82% (14) docentes considera que al final del año escolar si se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos y el 16% (3) considera que no.

En la *tabla 15* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 88% (15) docentes considera que la institución educativa si cuenta con un diseño coherente con los objetivos y 12% (2) considera que no.

En la *tabla 16* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable gestión de calidad administrativo, 88% (15) docentes considera que el diseño educativo que aplica la institución educativa si obedece a estrategias presenciales y el 12% (2) considera que no.

5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

En la *tabla 17* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes consideran que si existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada.

En la *tabla 18* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (10) docentes consideran que el director no demuestra compromiso con brindar un servicio de calidad y el 40% (7) considera que sí. En la *tabla 19* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (10) docentes consideran que la ^[P]empresa ^[P]si identifica ^[P]y ^[P]monitorea las tendencias de los padres de familia y el 40% (7) considera que no. En la *tabla 20* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes consideran que si creen tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad.

En la *tabla 21* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, el 100% (17) docentes consideran que los planes realizados por la empresa si son susceptibles al cambio.

En la *tabla 22* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 80% (14) docentes consideran que si se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos y el 20% (3) considera que no.

En la *tabla 23* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (10) docentes considera que si existe competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas y el 40% (7) considera que no. En la *tabla 24* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (10) docentes consideran que si se desarrollan capacitaciones en calidad de

servicio y el 40% (7) considera que no se realizan capacitaciones en calidad de servicio.

5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

En la *tabla 25* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes consideran que la capacitación a los docentes si les permite mejorar sus habilidades.

En la *tabla 26* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes consideran que los docentes si adecúan su lenguaje según el tipo de estudiante.

En la *tabla 27* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 80% (14) docentes consideran que si se identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia y el 20% (3) considera que no.

En la *tabla 28* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes considera que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.

En la *tabla 29* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (10) docentes consideran que si se deba cambiar de tecnología educativa y el 40% (7) considera que no.

En la *tabla 30* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes considera que la pensión que ofrecen es la adecuada.

En la *tabla 31* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes considera que la institución educativa es reconocido por la población.

En la *tabla 32* se aprecia que del 100% (17) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (17) docentes considera que la institución educativa debe ofrecer mayores servicios educativos.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que en las instituciones educativas, los docentes no consideran la planificación para realizar el plan anual de trabajo documento que es importante para realizar el aprendizaje educativo, durante el año escolar el director no optimiza los planes pedagógico, estratégicos y que en la institución educativa inicial no se genera los procedimientos para una mejor garantía, como se considera que la institución educativa si cuenta con manual de procedimiento, se considera que no se desarrollan acciones interpersonales entre los docentes y que los trabajadores administrativos no cumple el perfil que ocupan y que el director no permite cambios para las mejoras, y que existe acciones de control pedagógico como se considera en la tabla 01.
- Se identificó que los docentes, si considera la visión, la misión para el factor de manejo pedagógico ya que es importante que los docentes y personal administrativo conozcan los lineamientos y objetivos de la institución educativa, y que se reflejan los roles y funciones de la gestión pedagógica para buscar y asegurar que se brinde una educación de calidad a nivel de todo el ámbito de la provincia de tumbes con un diseño coherente con los objetivos metas estratégicas en los planes de trabajo para una buena gestión pedagógica en la institución educativa como se aprecia en la tabla 10.
- Se determinó que los docentes, reconocen que en las instituciones educativas existe la competitividad, y que los directores no demuestra el servicio de calidad, se

considera que la institución identifica las necesidades de los padres de familia respecto a la calidad de enseñanza, y que los planes de la empresa si son susceptible al cambio para las mejoras de la institución y que si tienen la facilidad para la realización de cambio porque si existe competencia frente a otras instituciones, , es que en la institución el director desarrolla capacitaciones para el mejor servicio de calidad como se considera en la tabla 18.

- Se determinó que los docentes de las instituciones educativas consideran que las capacitaciones que se realiza para los docentes es mejorar habilidades, para poder adecuar su lenguaje para todo tipo de estudiante, por el servicio que brindan para lograr innovar el servicio de los padres de familia, y que si puede lograr cambiar la tecnología, tal como la pensión que ofrece si es adecuada. Como la institución educativa es reconocida por la población, considera que la institución educativa debe ofrecer mejores servicios educativos como se considera en la tabla 25.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agudelo, L, 2012. Evolución de la Gestión por Procesos, Icontec internacional, Editorial-Contacto Gráfico Ltda.

Arriaga & Valdez, 2016. Políticas de Estado y planes de gobierno 2016-2021. Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional.

Ayala, A. 2007. Administración básica para PYMEs. Editado por el Instituto de Desarrollo Humano AMEX SAC.

Barker, Joel Arthur, 1995. Paradigmas, El negocio de descubrir el futuro. Colombia, McGraw Hill.

Beyty, Centy Villafuerte Deymor. “La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro p pequelas empresas de la región Arequipa”, enero de 2011.

Chiavenato Idalberto, 2014. Introducción a la Teoría General de La Administración. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. S.A. de C.V. Mexico

Cruz. J. 1998. Educación y Calidad Total. Filosofía, Principios y Herramientas de Implementación, Segunda Edición, Editorial, Grupo Editorial Iberoamericana S.A. de C.V.

DRET, s/f. Cambiando la educación en la región, contenido en http://www.dret.edu.pe/index.php?menu=ver_noticia.php&pro=32

Gobierno Regional, 2009. Plan de Desarrollo Concertado 2009-2013, Gerencia

Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial

Hernández, 2006. Metodología de la Investigación.

Hernandez, Fernández & Baptista. “Metodología de la Investigación”, Cuarta Edición, Editorial-McGraw-Hill Interamericana, 2006

James D. Lenskold, 2008. El camino a la rentabilidad corporativa, de los clientes y de las campañas.(Retorno sobre la inversión). Editorial. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Jean-Jaques Rousseau (1712 – 1778) desarrolló la Teoría del Contrato Social.

Ley N° 28044 – Ley General de Educación

Ley N° 28245 – Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental

Medina, L s/f. Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPEs, contenido en-
<http://www.monografias.com/trabajos87/incidenciafinanciamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidadmypes2.shtml>

Minedu, s/f, Principios de la Educación Inicial, contenidos en
<http://www.minedu.gob.pe/educación-inicial/>

Miranda & Amado, 2010. Normativa Laboral, Gestión, Prensa Popular S.A.C.

Orbegoso.S, 2008. Planeamiento Estratégico. Escuela Internacional de Postgrado-UCV. Facultad de Educación.

Ortiz. A, 2006. La Mercadotecnia Educativa. Formas de Aplicación. Edición 5. España. Editorial Acribia

Palacios, J. s/f. Micro y pequeña empresa MYPEs, contenido en <http://www.monografias.com/trabajos84/micro-y-pequena-empresamypes/micro-y-pequena-empresa-mypes.shtml>

Región Tumbes, 2015, Historia, contenida en <http://regiontumbes.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/05Region-Tumbes.pdf>

Seclen. J, 2016, Crecimiento empresarial en las pequeñas empresas de la industria metalmecánica de Lima: un estudio de caso múltiple. De la Pontificia Universidad Católica del Perú

Unesco, 2017. Las Tic en la Educación, contenido en <http://es.unesco.org/themes/ticeducación>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Edita Jerid Periche Castro.....

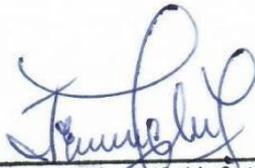
Identificado con DNI 41799958... Carnet de Colegio N° 04038.....

Con el grado de: Mg. con mención en Docencia y Gestión Educativa.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. MANUEL ALCIDES ZÁRATE RUEDA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación inicial rubro I.E.P - Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.



Mg. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro
-SCAD-04038

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

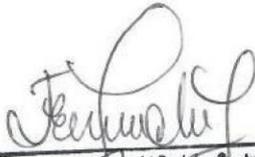
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES, del sector educación rubro instituciones educativas nivel inicial – urbanización Andrés Araujo Moran - Tumbes, 2017.

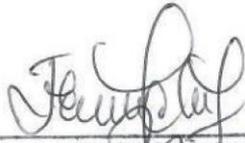
AUTOR: MANUEL ALCIDES ZARATE RUEDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
10E	a) Determinar los elementos de la administración para la gestión de calidad administrativa en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés – Araujo Morán- Puyango Tumbes, año 2017.								
1	¿En su Centro Educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	✓			✓		✓		✓
2	¿La Dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	✓			✓		✓		✓
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	✓			✓		✓		✓
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro
 CLAD-04038

7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	✓		✓		✓	✓
8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	✓		✓		✓	✓
20E	b) Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés Araujo Moran Puyango - Tumbes, año 2017.						
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje?	✓		✓		✓	✓
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	✓		✓		✓	✓
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	✓		✓		✓	✓
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos? .	✓		✓		✓	✓
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	✓		✓		✓	✓
14	¿Al final del año escolar considera que se logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	✓		✓		✓	✓
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	✓		✓		✓	✓
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	✓		✓		✓	✓
	COMPETITIVIDAD						
DE	C) Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.						


Mg. Lic. Adm. Edita Jeric Perche Castro
CLAD-04068

17	¿Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada?	✓		✓		✓		✓
18	¿El director demuestra compromiso con brindar un buen servicio de calidad?	✓		✓		✓		✓
19	¿La empresa identifica y monitorea las tendencias de los padres de familia?	✓		✓		✓		✓
20	¿Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad?	✓		✓		✓		✓
21	¿Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio?	✓		✓		✓		✓
22	¿Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos?	✓		✓		✓		✓
23	¿Considera que existe competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas?	✓		✓		✓		✓
24	¿Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio?	✓		✓		✓		✓
40E	d) Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urbanización Andrés Araujo Morán - TUMBES, 2017.							
25	¿La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades?	✓		✓		✓		✓
26	¿Los docentes adecuan su lenguaje según el tipo de estudiantes?	✓		✓		✓		✓
27	¿Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia?	✓		✓		✓		✓
28	¿Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia?	✓		✓		✓		✓
29	¿El cambio de tecnología parte en la educación?	✓		✓		✓		✓
30	¿Considera que la pensión que ofrece es la adecuada?	✓		✓		✓		✓
31	¿Considera usted que la institución educativa es reconocida por la población?	✓		✓		✓		✓
32	¿Cree que institución educativa debe ofrecer mayores servicios educativos?	✓		✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jenid Periche Castro
 CLAD-04028



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... *Rubén Edgardo Insante Carrillo*.....

Identificado con DNI..... *42734687*..... Carnet de Colegio N°..... *04004*.....

Con el grado de:..... *Maestro en Gestión Pública*.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. MANUEL ALCIDES ZÁRATE RUEDA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación inicial rubro I.E.P - Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.


Lic. Adm. Ruben Edgardo Insante Carrillo
CLAD N° 04004

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES, del sector educación rubro instituciones educativas nivel inicial – urbanización Andrés Araujo Moran - Tumbes, 2017.

AUTOR: MANUEL ALCIDES ZARATE RUEDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE CALIDAD										
10E	a) Determinar los elementos de la administración para la gestión de calidad administrativa en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés – Araujo Morán- Puyango Tumbes, año 2017.									
1	¿En su Centro Educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	✓			✓		✓			✓
2	¿La Dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	✓			✓		✓			✓
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	✓			✓		✓			✓
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	✓			✓		✓			✓
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	✓			✓		✓			✓
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	✓			✓		✓			✓


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr. J.
 CLAD N° 04004

7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	✓		✓		✓	✓
8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	✓		✓		✓	✓
2OE	b) Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés Araujo Moran Puyango - Tumbes, año 2017.						
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje?	✓		✓		✓	✓
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	✓		✓		✓	✓
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	✓		✓		✓	✓
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos? .	✓		✓		✓	✓
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	✓		✓		✓	✓
14	¿Al final del año escolar considera que se logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	✓		✓		✓	✓
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	✓		✓		✓	✓
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	✓		✓		✓	✓
	COMPETITIVIDAD						
3OE	C) Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.						


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr.
 CLAD N° 04004

17	¿Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada?	✓		✓		✓	✓
18	¿El director demuestra compromiso con brindar un buen servicio de calidad?	✓		✓		✓	✓
19	¿La empresa identifica y monitorea las tendencias de los padres de familia?	✓		✓		✓	✓
20	¿Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad?	✓		✓		✓	✓
21	¿Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio?	✓		✓		✓	✓
22	¿Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos?	✓		✓		✓	✓
23	¿Considera que existe competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas?	✓		✓		✓	✓
24	¿Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio?	✓		✓		✓	✓
4OE	d) Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urbanización Andrés Araujo Morán - TUMBES, 2017.						
25	¿La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades?	✓		✓		✓	✓
26	¿Los docentes adecuan su lenguaje según el tipo de estudiantes?	✓		✓		✓	✓
27	¿Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia?	✓		✓		✓	✓
28	¿Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia?	✓		✓		✓	✓
29	¿El cambio de tecnología parte en la educación?	✓		✓		✓	✓
30	¿Considera que la pensión que ofrece es la adecuada?	✓		✓		✓	✓
31	¿Considera usted que la institución educativa es reconocida por la población?	✓		✓		✓	✓
32	¿Cree que institución educativa debe ofrecer mayores servicios educativos?	✓		✓		✓	✓


 Lic. Adm. Ruben Edoardo Infante Camacho
 CLAE N. 04904



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Gabriel Guerrero Garcia.....

Identificado con DNI 45101586..... Carnet de Colegio N° 09883.....

Con el grado de: Magister en Dirección de Recursos en las Organizaciones.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. MANUEL ALCIDES ZÁRATE RUEDA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES del sector educación inicial rubro I.E.P - Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.

Rg. DPO. Gabriel Guerrero Garcia
CLAD: 09883

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad administrativa y competitividad de las MYPES, del sector educación rubro instituciones educativas nivel inicial – urbanización Andrés Araujo Moran - Tumbes, 2017.

UTOR: MANUEL ALCIDES ZARATE RUEDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
OE	a) Determinar los elementos de la administración para la gestión de calidad administrativa en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés – Araujo Morán- Puyango Tumbes, año 2017.								
1	¿En su Centro Educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	✓			✓		✓		✓
2	¿La Dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	✓			✓		✓		✓
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	✓			✓		✓		✓
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	✓			✓		✓		✓


Mg. DPO. Gabriel Guerrero García
CLAD: 09883

7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	✓		✓		✓		✓
8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	✓		✓		✓		✓
2OE	b) Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urb. Andrés Araujo Moran Puyango - Tumbes, año 2017.							
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje?	✓		✓		✓		✓
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	✓		✓		✓		✓
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	✓		✓		✓		✓
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos? .	✓		✓		✓		✓
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	✓		✓		✓		✓
14	¿Al final del año escolar considera que se logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	✓		✓		✓		✓
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	✓		✓		✓		✓
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	✓		✓		✓		✓
	COMPETITIVIDAD							
3OE	C) Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.							


Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

17	¿Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada?	✓		✓		✓	✓
18	¿El director demuestra compromiso con brindar un buen servicio de calidad?	✓		✓		✓	✓
19	¿La empresa identifica y monitorea las tendencias de los padres de familia?	✓		✓		✓	✓
20	¿Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad?	✓		✓		✓	✓
21	¿Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio?	✓		✓		✓	✓
22	¿Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos?	✓		✓		✓	✓
23	¿Considera que existe competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas?	✓		✓		✓	✓
24	¿Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio?	✓		✓		✓	✓
4OE	d) Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P. Urbanización Andrés Araujo Morán - TUMBES, 2017.						
25	¿La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades?	✓		✓		✓	✓
26	¿Los docentes adecuan su lenguaje según el tipo de estudiantes?	✓		✓		✓	✓
27	¿Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia?	✓		✓		✓	✓
28	¿Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia?	✓		✓		✓	✓
29	¿El cambio de tecnología parte en la educación?	✓		✓		✓	✓
30	¿Considera que la pensión que ofrece es la adecuada?	✓		✓		✓	✓
31	¿Considera usted que la institución educativa es reconocida por la población?	✓		✓		✓	✓
32	¿Cree que institución educativa debe ofrecer mayores servicios educativos?	✓		✓		✓	✓


Mg. DPO. Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

ANEXO 01: ENCUESTA

GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA

OE01: Determinar los elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017.

1 ¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?

SI		()
NO		()

2 ¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?

SI		()
NO		()

3 ¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?

SI		()
NO		()

4 ¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?

SI		()
NO		()

5 ¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?

SI		()
NO		()
SI		()
NO		()

6 ¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?

7 ¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos

SI		()
NO		()
SI		()
NO		()

en la gestión que signifique una mejora?

8 ¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?

OE2: Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017.

9 ¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo

SI		()
NO		()
SI		()
NO		()

participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje?

10 ¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?

11 ¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?

SI		()
NO		()

12 ¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?

SI		()
NO		()

13 ¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?

SI		()
NO		()

14 ¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes

SI		()

y alumnos?

NO		()
-----------	--	--------

15 ¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?

SI		()
NO		()

16 ¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?

SI		()

NO		()
----	--	-----

ENCUESTA DE COMPETITIVIDAD

OE3: Determinar los indicadores de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Moran – Tumbes, 2017.

A continuación se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la COMPETITIVIDAD.

17. Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada:

Sí

No

18. El director demuestra compromiso con brindar un servicio de calidad.

Sí

No

19. La ^[P]_[SEP] empresa ^[P]_[SEP] identifica ^[P]_[SEP] y ^[P]_[SEP] monitorea las tendencias de los padres de familia.

Sí

No

20. Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad.

Sí

No

21. Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio.

Sí

No

22. Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos.

Sí

No

23. Considera que existen competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas.

Sí

No

24. Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.

Sí

No

OE4: Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES sector educación inicial rubro I.E.P Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, 2017. 25. La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades.

Sí

No

26. Los docentes adecúan su lenguaje según el tipo de estudiante.

Sí

No

27. Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia.

Sí

No

28. Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.

Sí

No

29. El, cambio de tecnología parte en la educación

Sí

No

30. Considera que la pensión que ofrecen es la adecuada.

Sí

No

31. Considera usted que la Institución educativa es reconocido por la población.

Sí

No

32. Cree que la Institución Educativa debe ofrecer mayores servicios educativos.

Sí

No

**ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ANEXO
03: JUICIO DE EXPERTOS**

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																			
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR EDUCACIÓN RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL PRIMARIA - URBANIZACIÓN ANDRÉS ARAUJO MORAN – TUMBES, 2017.																			
AUTOR: Zarate Rueda Manuel Alcides																			
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL	Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL	Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL	Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	TOTAL	
	GESTIÓN DE CALIDAD																		
OE01	a) Determinar los elementos de la administración para la Gestión de la calidad Administrativa, en MYPEs sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango -Tumbes, año 2017																		
1	¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
2	¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
OE02	b) Identificar los objetivos de la planeación estratégica para la Gestión de la Calidad Administrativa, en MYPEs sector educación inicial rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Puyango -Tumbes, año 2017																		
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
14	¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	1	1	1				1	1	1				1	1	1			12
	COMPETITIVIDAD																		

ANEXO 04: LIBRO DE CÓDIGOS

GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA																					
Nº	ITEM'S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL	
1	¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual aprendizaje? de mejoras de	SI				1			1			1		1	1	1				6	
		NO	1	1	1		1	1		1	1		1					1	1	1	11
2	¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	SI	1		1		1			1	1	1				1		1		8	
		NO		1		1		1	1				1	1	1			1		1	9
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que interacción entre los garanticen la actores?	SI	1			1			1			1			1			1	1	7	
		NO		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1				10
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																			
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	SI	1	1				1				1			1					5	
		NO			1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	12
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	SI	1	1				1				1			1					5	
		NO			1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	12
7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	SI	1				1			1		1		1				1		6	
		NO		1	1	1		1	1		1		1		1	1	1		1		11

8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	SI	1				1	1				1							4
		NO		1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje?	SI	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	15
		NO							1			1							
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																	
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	SI	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	15
		NO					1								1				
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?	SI	1	1	1	1	1			1		1	1	1	1	1	1	1	14
		NO						1	1		1								
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	SI	1	1			1		1		1							1	6
		NO			1	1		1		1		1	1	1	1	1	1		1
14	¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	SI	1	1	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
		NO				1		1	1										
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	15
		NO								1	1								
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	15

		NO		1		1		1		1						1	1	1		7
25	La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades.	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		
26	Los docentes adecúan su lenguaje según el tipo de estudiante.	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		
27	Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia.	SI	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
		NO			1			1		1										
28	Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		
29	Considera usted que se deba cambiar de tecnología educativa.	SI	1		1	1	1	1	1	1			1		1				1	10
		NO		1							1	1		1		1	1	1		
30	Considera que la pensión que ofrecen es la adecuada	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		
31	Considera usted que la Institución educativa es reconocido por la población.	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		
32	Cree que la Institución Educativa debe ofrecer mayores servicios educativos	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
		NO																		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-17	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿En su centro educativo se elabora la planeación considerando el plan anual de mejoras de aprendizaje?	SI	6	6	17	35.29411765	100
		NO	11	11		64.70588235	
2	¿La dirección optimiza los planes de acción pedagógicos?	SI	8	8	17	47.05882353	100
		NO	9	9		52.94117647	
3	¿Cree usted que en el centro educativo inicial se generan procedimientos que garanticen la interacción entre los actores?	SI	7	7	17	41.17647059	100
		NO	10	10		58.82352941	
4	¿Considera que la I.E.P. cuenta con manual de procedimientos?	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
5	¿En su centro educativo se identifican y desarrollan acciones que promueven las relaciones interpersonales integradoras entre los actores de su comunidad educativa?	SI	5	5	17	29.41176471	100
		NO	12	12		70.58823529	
6	¿Los trabajadores administrativos cumplen el perfil del cargo que ocupan?	SI	5	5	17	29.41176471	100
		NO	12	12		70.58823529	
7	¿Considera que el director del centro educativo permite introducir cambios paulatinos en la gestión que signifique una mejora?	SI	6	6	17	35.29411765	100
		NO	11	11		64.70588235	
8	¿Existen acciones de control de las acciones administrativas y pedagógicas?	SI	4	4	17	23.52941176	100
		NO	13	13		76.47058824	
9	¿En su centro educativo inicial, se refleja una visión común en el proceso educativo participativo enfocado en la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje?	SI	15	15	17	88.23529412	100
		NO	2	2		11.76470588	
10	¿El personal docente y administrativo conocen la visión de la institución educativa?	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
11	¿La estructura organizacional existente en su centro educativo se refleja con claridad los roles, funciones y responsabilidades de cada integrante de la comunidad educativa?	SI	15	15	17	88.23529412	100
		NO	2	2		11.76470588	
12	¿Los docentes aplican planes de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desarrollo de los contenidos?	SI	14	14	17	82.35294118	100
		NO	3	3		17.64705882	
13	¿La organización administrativa asegura los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipos y materiales del centro educativo?	SI	6	6	17	35.29411765	100
		NO	11	11		64.70588235	
14	¿Al final del año escolar considera que se ha logrado el desarrollo potencial de docentes y alumnos?	SI	14	14	17	82.35294118	100
		NO	3	3		17.64705882	
15	¿La institución educativa cuenta con un diseño coherente con los objetivos?	SI	15	15	17	88.23529412	100
		NO	2	2		11.76470588	
16	¿El diseño educativo que aplica la institución educativa obedece a estrategias presenciales?	SI	15	15	17	88.23529412	100
		NO	2	2		11.76470588	
17	Existe competitividad dentro de la Institución Educativa privada	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
18	El director demuestra compromiso con brindar un servicio de calidad.	SI	7	7	17	41.17647059	100
		NO	10	10		58.82352941	
19	La empresa identifica y monitorea las tendencias de los padres de familia	SI	10	10	17	58.82352941	100
		NO	7	7		41.17647059	
20	Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar su competitividad.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
21	Considera que los planes realizados por la empresa son susceptibles al cambio.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
22	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos.	SI	14	14	17	82.35294118	100
		NO	3	3		17.64705882	
23	Considera que existen competencia directa frente a otras instituciones educativas privadas.	SI	10	10	17	58.82352941	100
		NO	7	7		41.17647059	
24	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.	SI	10	10	17	58.82352941	100
		NO	7	7		41.17647059	
25	La capacitación a los docentes permiten mejorar sus habilidades.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
26	Los docentes adecúan su lenguaje según el tipo de estudiante.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
27	Identifica las necesidades de innovar y mejorar el servicio de los padres de familia.	SI	14	14	17	82.35294118	100
		NO	3	3		17.64705882	

28	Considera usted que el servicio que brindan lo diferencia de su competencia.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
29	Considera usted que se deba cambiar de tecnología educativa.	SI	10	10	17	58.82352941	100
		NO	7	7		41.17647059	
30	Considera que la pensión que ofrecen es la adecuada	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
31	Considera usted que la Institución educativa es reconocido por la población.	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	
32	Cree que la Institución Educativa debe ofrecer mayores servicios educativos	SI	17	17	17	100	100
		NO	0	0		0	

ANEXO 05: ALBUN DE FOTOGRAFÍAS



Encuestando a los docente de la I.E.P. María Auxiliadora



Encuestando a los docente de la I.E.P. Mi Amigo Jesús.

ANEXO 06: EVIDENCIA TURNITIN

INFORME FINAL DE TESIS

por Manuel Alcides Zarate Rueda

Fecha de entrega: 09-may-2018 12:54p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 961440465
Nombre del archivo: ZARATE_RUEDA_MANUEL_ALCIDES_-_INFORME_DE_TESIS_FINAL.docx (599.23K)
Total de palabras: 13485
Total de caracteres: 52938

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
2	www.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	institutocontadoresdelperu.org Fuente de Internet	<1%
6	adriana-adrimarc.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	teresaojedasanchez.blogspot.mx Fuente de Internet	<1%
8	revistas.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%