



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLE**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA
ATENCION DEL DOCENTE EN EL INSTITUTO INTECI PERU. SEDE
DE SURCO. SURCO. LIMA. PERU. 2017**

**PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.**

AUTORES:

Bach. MIRANDA CHAVEZ ROSALINA

Bach. ROMANI PORRAS RAQUEL

ASESOR:

Mgtr. Ing. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSE

LIMA-PERU

2018

ASESOR DE TESIS

.....

MGTR. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSÉ

JURADO EXAMINADOR

.....
DR. ANAXIMANDRO ODILO PERALES SÁNCHEZ

Presidente

.....
DR. NELSON MARCOS RICHARDSON PORLLES

Secretario

.....
DRA. MADELEIN BERNARDO SANTIAGO

Vocal

DEDICATORIA

Nuestro trabajo de investigación lo dedicamos a nuestro padre celestial Dios y nuestra familiar que siempre estuvo presente en cada decisión y guiándonos hacia el camino de la superación.

AGRADECIMIENTO

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestra casa de estudio, a nuestros padres que siempre nos apoyaron incondicionalmente, a nuestro querido catedrático, y sobre todo a Dios que nos guio en todo momento para seguir adelante y lograra terminar con este trabajo.

RESUMEN

La presente investigación de estudio se realizó con la finalidad de poder determinar la influencia que existe entre la Gestión Administrativa, en la Atención al Docente, en el instituto INTECI PERU.

El problema general de la presente investigación se refiere a la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la Gestión Administrativa, en la Atención al Docente, en el instituto INTECI PERU, en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017?, cuya hipótesis general es: La Gestión Administrativa, si influye, en la Atención al Docente, en el instituto INTECI PERU, en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017. Las variables de estudios son: Variable independiente, “La Gestión Administrativa”, y la variable dependiente “Atención al Docente”. Para el presente estudio, se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, siendo de tipo explicativo y de método cuantitativo.

Así mismo como técnica de recolección de datos se ha utilizado la encuesta, cuyo instrumento cuestionario fue aplicado a la población de la presente investigación lo cual está conformado de la siguiente manera: 55 docentes que actualmente se encuentran laborando en dicha institución, así mismo se ha formulado las preguntas respectivas para cada una de las variables, los cuales son: Para la variable independiente, La Gestión de Administrativa 25 preguntas, y para la variable dependiente se ha elaborado 25 preguntas, teniendo un total de: 50 preguntas que engloban ambas variables. Se ha utilizado la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas los cuales son: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si, a veces no, 2: Casi nunca y 1: Nunca. La confiabilidad del instrumento de Cronbrach es de: 94.50%, en sus 50 elementos.

Por último, se concluye que, existe una relación altamente positiva, entre la Gestión Administrativa y la Atención al Docente.

Palabras claves: Administración, Actitud, Carisma, Cambio planeado, Capital de clientes, Capital intelectual, Competitividad, Comunicación, Clima organizacional, Eficacia, Eficiencia, Ejecutivo, Habilidad, Influencia, Liderazgo.

ABSTRAC

The present study research was carried out with the purpose of being able to determine the influence that exists between the Administrative Management, in the Attention to the Teacher, in the institute INTECI PERU.

The general problem of the present investigation refers to the following question: How does Administrative Management Influence Teacher Care in the INTECI PERU institute at the Surco headquarters. Groove. Lime. Peru. 2017? whose general hypothesis is: The Administrative Management, if it influences, in the Attention to the Teacher, in the institute INTECI PERU, in the headquarters of Surco. Groove. Lime. Peru. 2017. The study variables are: Independent variable, "The Administrative Management", and the dependent variable "Attention to the Teacher". For the present study, the non-experimental cross-sectional design was used, being an explanatory type and a quantitative method.

Likewise, as a data collection technique, the survey was used, whose questionnaire instrument was applied to the population of the present investigation, which is formed as follows: 55 teachers who are currently working in said institution, as well as has formulated the respective questions for each of the variables, which are: For the independent variable, Administrative Management 25 questions, and for the dependent variable has been developed 25 questions, having a total of: 50 questions that encompass both variables . The Likert scale has been used with 5 alternative answers which are: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes yes, sometimes not, 2: Almost never and 1: Never. The reliability of the Cronbrach instrument is: 94.50%, in its 50 elements.

Finally, it is concluded that there is a highly positive relationship between Administrative Management and Teacher Care.

Keywords: Administration, Attitude, Charisma, Planned change, Clients capital, Intellectual capital, Competitiveness, Communication, Organizational climate, Efficiency, Efficiency, Executive, Skill, Influence, Leadership.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Caratula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Introducción	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes Nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	27
2.2 Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente	30
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente	44
2.3 Definición de términos básicos	57
III. METODOS Y MATERIALES	60
3.1 Hipótesis	60

3.1.1.	Hipótesis general	60
3.1.2.	Hipótesis específicas	60
3.2	Variable de estudios	60
3.2.1.	Definición conceptual	60
3.2.2.	Definición operacional	62
3.3	Tipo de nivel de la investigación	63
3.3.1.	Tipo de investigación	63
3.3.2.	Nivel de Investigación	63
3.4	Diseño de la investigación	64
3.5	Población y muestra del estudio	64
3.5.1.	Población	64
3.5.2.	Muestra	65
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.6.1.	Técnica: Encuesta	65
3.6.2.	Instrumento: El Cuestionario	66
3.7	Método de análisis de datos	69
3.8.	Propuesta de valor	69
3.9.	Aspectos deontológicos	70
IV.	RESULTADO	71
4.1.	Resultados estadísticos	71
4.2.	Contrastación de hipótesis	96
V.	DISCUSIÓN	101
VI.	CONCLUSIONES	104
6.1.	Conclusiones	104
VII.	RECOMENDACIONES	105
7.1.	Recomendaciones	105
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	106
	ANEXOS	10109
	Anexo 1: Matriz de consistencia	109
	Anexo 2: Matriz de operativización	110
	Anexo 3: Instrumento	111
	Anexo 4: Validación de datos	113
	Anexo 5: Matriz de datos	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz Operacional.</i>	62
Tabla 2: <i>Estadística de confiabilidad.</i>	68
Tabla 3: <i>Validación de expertos.</i>	68
Tabla 4: <i>La institución difunde valores.</i>	71
Tabla 5: <i>La institución desarrolla nuevos empleos.</i>	71
Tabla 6: <i>Las estrategias se ponen en práctica.</i>	72
Tabla 7: <i>La institución identifica las oportunidades.</i>	72
Tabla 8: <i>La institución tiene metas establecidas.</i>	73
Tabla 9: <i>Es diferente a la competencia.</i>	73
Tabla 10: <i>Distribuye adecuadamente los puestos.</i>	74
Tabla 11: <i>Los departamentos están divididos.</i>	74
Tabla 12: <i>Están bien distribuidas las responsabilidades.</i>	75
Tabla 13: <i>Establece los niveles jerárquicos.</i>	75
Tabla 14: <i>Las áreas trabajan de manera ordenado.</i>	76
Tabla 15: <i>Crea planes en sus actividades.</i>	76
Tabla 16: <i>Cuenta con un personal de autoridad.</i>	77
Tabla 17: <i>La institución controla los procesos.</i>	77
Tabla 18: <i>Cumple con las leyes establecidas.</i>	78
Tabla 19: <i>Respeto los derechos laborales.</i>	78
Tabla 20: <i>Las decisiones influye en el personal.</i>	79
Tabla 21: <i>Dirige adecuadamente las actividades.</i>	79
Tabla 22: <i>El docente tiene un mejor desempeño.</i>	80
Tabla 23: <i>El docente logra los objetivos.</i>	80
Tabla 24: <i>Informan oportunamente al docente.</i>	81
Tabla 25: <i>Las normas regulan a la institución.</i>	81
Tabla 26: <i>Comunica los incidentes que ocurre.</i>	82
Tabla 27: <i>Cuenta con planes de contingencia.</i>	82
Tabla 28: <i>Aplica acciones correctivas a los problemas.</i>	83

Tabla 29: <i>El servicio brindado es beneficioso.</i>	83
Tabla 30: <i>Sus expectativas están satisfechas.</i>	84
Tabla 31: <i>Se identifica con la institución.</i>	84
Tabla 32: <i>Uds. se desarrollan profesionalmente.</i>	85
Tabla 33: <i>La institución es accesible a su reclamo.</i>	85
Tabla 34: <i>La institución soluciona su reclamo.</i>	86
Tabla 35: <i>Realiza seguimiento a los reclamos.</i>	86
Tabla 36: <i>Evita la repetición de incidentes.</i>	87
Tabla 37: <i>La educación de la institución es bueno.</i>	87
Tabla 38: <i>Recibe sus materiales a tiempo.</i>	88
Tabla 39: <i>La institución es flexible con el docente.</i>	88
Tabla 40: <i>Uds. como docente se siento cómodo.</i>	89
Tabla 41: <i>Es cordial con Uds. los docentes.</i>	89
Tabla 42: <i>El trato al docente es excelente.</i>	90
Tabla 43: <i>El docente está comprometido con la institución.</i>	90
Tabla 44: <i>Es identificada las expectativas del docente.</i>	91
Tabla 45: <i>Es eficaz el sistema.</i>	91
Tabla 46: <i>Le brinda solución rápido.</i>	92
Tabla 47: <i>El trato de la institución es buena.</i>	92
Tabla 48: <i>La institución practica sus derechos.</i>	93
Tabla 49: <i>Le brinda sus materiales para trabajar.</i>	93
Tabla 50: <i>Atiende sus inconvenientes.</i>	94
Tabla 51: <i>Es atendido de manera oportuna.</i>	94
Tabla 52: <i>El cliente tiene gran responsabilidad social.</i>	95
Tabla 53: <i>Trabaja en equipo.</i>	95
Tabla 54: <i>Estadísticos de prueba.</i>	96
Tabla 55: <i>Estadísticos de prueba.</i>	97
Tabla 56: <i>Estadísticos de prueba.</i>	98
Tabla 57: <i>Estadísticos de prueba.</i>	99
Tabla 58: <i>Estadísticos de prueba.</i>	100
Tabla 59: <i>Matriz de consistencia.</i>	109

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Gestión Administrativa.....	31
Figura 2 Planeación	36
Figura 3 Organización	38
Figura 4 Control	42
Figura 5 Atención al cliente	47
Figura 6 Satisfacción del cliente	48
Figura 7 Calidad de atención.....	52

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación de estudio se ha demostrado un claro ejemplo y mensaje de cómo se debe manejar el proceso la atención al docente, a través del proceso administrativo. El cual, hasta entonces en dicha institución, tenían serias falencias de poder y liderazgo para poder interactuar con los docentes, poder estar a la expectativa, significaba un gran problema, a nivel interno y externo.

Esta investigación de estudio está desarrollada en siete capítulos los cuales se detallará en los siguientes párrafos:

Capítulo I: Presentamos el planteamiento del problema principal, en cual se detallará las deficiencias de la empresa INTECI PERU. Encontramos también la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre la variable independiente, La Gestión Administrativa y la variable dependiente, la Atención al Docente. Así mismo, como la justificación siendo el resultado de esta investigación, será fuente de investigación para los futuros investigadores y por último los objetivos de la presente investigación, que determino el grado de influencia entre las dimensiones de las variables independiente y la variable dependiente.

Capitulo II: Marco Teórico, en este capítulo se citará a los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos, producto de sus investigaciones. Se explicará las definiciones de la variable independiente, “La Gestión Administrativa”, y la variable dependiente, “Atención al Docente”.

Capitulo III: Métodos y materiales, aquí presentamos la hipótesis general y específica, donde se busca probar la relación entre las variables de estudios. Para recopilar los datos de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta a través de la aplicación del instrumento: Cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 55 docentes de la institución. El instrumento consta de 50 preguntas, que están

distribuidas de manera proporcional para cada uno de las variables, lo cual está conformada de la siguiente manera: 25 preguntas para la variable independiente, y 25 preguntas para la variable dependiente, teniendo un total de 50 preguntas para ambas variables. El método que se empleó en la presente investigación es: a través de la escala de Likert con 5 alternativas como respuestas.

Capítulo IV: Resultados, en este punto se precisa la existencia positiva que hay entre la variable independiente, La Gestión Administrativa, y la variable dependiente, Atención al Docente.

Capítulo V: Discusión, aquí se muestra que las investigaciones desarrolladas por los tesisistas: G. Quichca. (2012), Tirado (2014), Gordon (2013), Miño y Parco (2014), se describió los resultados de los tesisistas, quedando evidencia de que, los investigadores tienen una alta coincidencia en sus investigaciones, sobre, La Gestión Administrativa, y la Atención al Docente. En la presente investigación se obtuvo casi el mismo resultado, sin presentar debilidades de la institución investigada. Así mismo, se ha desarrollado la propuesta de valor.

Capítulo VI: Conclusiones, aquí en dicho punto sobre la presente investigación, a través de los resultados estadísticos, se ha demostrado que; existe una alta influencia entre; La Gestión Administrativa y la Atención al Docente.

Capítulo VII: Recomendaciones, aquí se describe las recomendaciones de los investigadores, lo cual podrán recomendar luego de haber cumplido el proceso de investigar, y brindado las soluciones correspondientes a dicho estudio.

Este trabajo se deja a consideración de la comunidad de investigadores, así como a las instituciones que brindan formación académica de la mano del buen trato hacia los docentes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la presente investigación de tesis sobre, la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017. Se investigó sobre la atención que reciben los docentes en dicha institución, ya que desde hace buen tiempo se está presenciando la mala atención que reciben.

INTECI PERU, es una empresa dedicada en el rubro de la educación, teniendo como objetivo meta, incentivar de manera dinámica, la educación técnica en nuestro país, por lo cual está siempre sometido a los cambios que pudiera tener el ambiente, tanto interno como externo.

Estos descuidos de mala atención al docente se lograron solucionar aplicando el proceso administrativo en la institución, el personal encargado de dichos procesos ahora cuenta con planes de procesos administrativos estructurados y esquematizados.

Ahora los procesos son más eficientes, se ve reflejado en la realidad, ya que el docente cuando solicitan documentación y/o materiales para poder trabajar le proporcionan a tiempo establecido, el tiempo de espera ahora es mucho menos para que ellos puedan tener acceso a lo solicitado, los horarios están debidamente coordinados por el personal del área administrativa.

Se logró que el docente se sienta cómodo en su área de trabajo. De esta manera ya no se verá perjudicado en sus actividades educativas, que debe desarrollar con los alumnos, ahora el docente se siente comprometido con la institución y en el aprendizaje de sus alumnos.

A lo largo de la presente investigación de estudio se logró dar solución a los problemas y daños a la institución que se viene ocasionando. A través de la implementación de la gestión administrativa en la institución se tendrá un mejor control sobre la fuga masiva de los alumnos y la mejora de atención hacia el docente ya que son parte fundamental en la institución.

La implementación de la gestión administrativo en la institución trae consigo muchos benéficos tanto para la institución como para los investigadores de esta manera la institución tiene la disponibilidad de aplicar los procesos administrativos de manera secuencial tomando un realce en el mercado, mejorando los estados financieros de la institución.

Así mismo, la imagen y reputación que tiene la institución en el mercado, será mejorada a través de la aplicación de los procesos administrativos, en la institución.

Ahoy, (2010), respecto sobre la organización, nos define:

Si una organización espera alcanzar el éxito con el cliente, debe comenzar a escuchar de manera crítica la voz del empleado. Para adquirir la clase mundial, las organizaciones deben tener empleados felices y educados, críticos para las necesidades, requisitos y satisfacción del cliente. Comprender la voz del cliente, ya que es crucial para el éxito en cualquier empresa. (p.119)

En el ambito internacional la empresa de transporte público masivo, tenía gran deficiencia en su sistema administrativo, lo cual hacía que las coordinaciones tomen más tiempo de lo esperado para su ejecución, lo cual, afectada al desarrollo normal de las actividades de transporte, afectando el traslado de los usuarios a sus distintos puntos de destino.

La institución INTECI Perú como toda compañía está siempre buscando la mejora continua a través de su gestión administrativa para tener un mejor logro en la organización y desempeñode trabajo del docente donde se sientan a gusto y saquen un mayor provecho, ya que les ayuda a aplicar técnicas para tener un desarrollo más eficiente y eficaz dentro del ámbito donde se desarrolla.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la planeación, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?

¿Cómo influye la organización, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?

¿Cómo influye la dirección, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?

¿Cómo influye el control, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?

1.3 Justificación

Bernal, (2010), señala lo siguiente “Toda justificación está orientada a la resolución de algún problema: por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Así mismo, debe determinar su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p.106).

Bernal, (2010), señala lo siguiente: “La justificación teórica es, cuando el propósito de estudios es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer una epistemología del conocimiento existente” (p.106).

La presente investigación de tesis, sobre la gestión administrativa en la atención al docente del instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. Ha generado de alguna u otra manera una reflexión sobre el tema, ya que se aportó en lo que respecta a la educación, sobre la gestión administrativa en la atención al docente.

Generó un gran impacto en los estudiantes ya que es un tema fundamental para aquel estudiante que se van a dedicar a la gestión a nivel micro y macro en el ámbito empresarial.

Así mismo, se aplicó conocimientos en la ciencia, y será de gran aporte para nuestra formación educativa, en lo que respecta la gestión administrativa y nuestros estudiantes podrán discutirlo y sacar las mejores conclusiones de dicho tema.

También, los resultados que se obtuvo en la presente investigación de estudios de tesis, será contrastado con la realidad del problema que estuvo afrontando la institución.

Bernal, (2010), señala que, “Se considera que es una investigación, que tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategia que al aplicarse contribuirá a resolverlo” (p.106).

En la presente investigación sobre, la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú. Surco. Lima. Perú. Se implementó la gestión administrativa en todos sus niveles y para las áreas requeridas de la institución.

Al nivel planeación, se realizó un estudio de planeación estratégico, con la finalidad de planear el debido proceso que se debió desarrollar dentro de la institución, para regular los problemas que estaba sucediendo en el día a día con la parte administrativa en la entrega de la documentación.

Por otro lado, se va a estructurando de manera esquematizada lo que corresponde a la organización, con el objetivo de que todo esté debidamente organizado, las documentaciones deben estar debidamente foliado y archivado, posteriormente dentro de una base de datos para de esta manera facilitar el debido proceso de la organización.

Previamente antes de ejecutar la gestión administrativa, se capacito al personal encargado de hacer cumplir dicha gestión, para que de esta manera garantice la ejecución óptima de dicho proceso.

Seguidamente luego de haber desarrollado una planeación adecuada y organizado de manera dinámica y secuencial, se puso en marcha dichos planes, bajo la autorización de los entes jerárquicos, y la aplicación del personal encargado.

Posterior a las dimensiones de la gestión administrativa, se aplicó sistemas de controles y evaluaciones de manera constante y permanente, con el fin de medir si se estuvo cumpliendo con los parámetros establecidos dentro de la gestión, se cumplió con eficiencia y eficacia la debida gestión administrativa, y así mismo, estuvo permanentemente evaluado si los resultados fue lo esperado, y también viendo alternativas estratégicas de mejora, aplicándose la mejora continua en todo lo niveles de la gestión administrativa.

Finalmente, la presente investigación de tesis, va a benéfico al tesista, se desarrollará mucha más capacidad de investigación, así mismo beneficiará a su casa alma mater, también será de gran beneficio para el público en general, ya que dicho estudio podrá servirles como fuente o guía de información para poder aplicar una adecuada gestión administrativa, ya que la gestión administrativa hoy en día es aplicada en todos los ámbitos de la vida.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Demostrar cómo influye la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Demostrar cómo influye la planeación, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Demostrar cómo influye la organización, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Demostrar cómo influye la dirección, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú de la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Demostrar cómo influye el control, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú de la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Quichca, (2012), en su tesis titulado, *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho –Perú”*. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Magister en educación.

Conclusiones:

En el capítulo anterior se analizaron y discutieron los hallazgos, producto del estudio realizado para conocer la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente. En este apartado se formulan las conclusiones y las recomendaciones que se derivan de la investigación.

Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I =<>9.66%;22.60%) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I =<> 9.66%;22.60%) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$).

En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Por otro lado, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Tapia,(2015), en su tesis titulado, “*La gestión administrativa y desempeño docente de las instituciones educativas de la Ugel 01 – Maynas – 2014*”.Magister en gestión educativa.

Conclusiones:

La gestión administrativa es eficiente en alto porcentaje (78,8%) de las Instituciones Educativas del UGEL 01 - Maynas en el 2014. En cuanto a las cuatro dimensiones se concluye que.

El nivel de la planificación de acciones es eficiente (81,8%) en la mayoría de la Instituciones de la UGEL 01- Maynas en el 2014.

La organización de funciones en gran porcentaje (76,5%) de las instituciones Educativas de la UGEL – Maynas es eficiente.

El nivel de Ejecución de actividades en la mayor parte (91,2%) de las instituciones Educativas de la UGEL – Maynas es eficiente.

El nivel de Ejecución de actividades en la mayor parte (91,2%) de las instituciones Educativas de la UGEL – Maynas es eficiente.

El nivel de desempeño docente es alto en gran porcentaje (74,1%) de las Instituciones Educativas del UGEL 01 -Maynas en el 2014.

Se determinó relación directa ($r_s = 0.556$) entre el nivel de la Planificación de acciones y el desempeño docente en las Instituciones Educativas de la UGEL 01-Maynas - 2014.

El nivel de la planificación de acciones está directamente relacionada al Desempeño docente ($r_s = 0.451$).

Existe relación directa entre el nivel de organización de funciones y el nivel de Desempeño docente ($r_s = 0.432$).

El nivel de relación directa entre el nivel de organización de funciones y el nivel de Desempeño docente ($r_s = 0.432$).

Existe relación directa entre el nivel de organización de funciones y el nivel de Desempeño docente ($r_s = 0.432$).

Se demostró que nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño docente en las instituciones educativas de la UGEL 01-Maynas-2014.

Se encontró que el nivel de planificación de acciones se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño docente en las instituciones educativas de la UGEL 01-Maynas-2014.

Se demostró que nivel de organización de funciones se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño docente en las instituciones educativas de la UGEL 01- Maynas-2014.

Se halló que el nivel de ejecución de actividades se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño docente en las instituciones educativas de la UGEL 01-Maynas-2014.

Se determinó que nivel de control de resultados se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño docente en las instituciones educativas de la UGEL 01-Maynas-2014.

Tirado, (2014), en su tesis titulado, "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo*". Universidad Nacional de Trujillo. Perú para licenciado en administración.

Conclusiones:

La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la constatación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas.

La principal presenta fortalezas en cuanto a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros y en menor medida algunos aspectos de personal. Cuenta con un local amplio, con auditorios, oficinas, y otros ambientes debidamente implementados; mantiene una importante recaudación de ingresos, que le permite cubrir gastos corrientes en forma temporal ampliar sus inversiones de activo fijo, existe una comunicación abierta y relaciones cordiales y se propicia de trabajo colaborativo y de equipo.

La calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por la existencia de algunas debilidades como es el caso de la gestión de recursos humanos y gestión tecnológicas y también por la amenaza de riesgo ante robos cerca del local.

Los objetivos de investigación han sido logrados cabalmente, ello ha sido posible diagnosticando a través de la encuestas y entrevistas, sobre el nivel de eficacia y desarrollo de ambas variables (gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente), encontrando que tiene una estrecha relación; lo cual ha sido derivado en

propuesta de acciones de mejora. En tal sentido, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: “La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo”.

Algunos directivos por su misma formación profesional y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y muestran un estilo de liderazgo autoritario tradicional, que no conduce a las buenas relaciones humanas ni a la eficacia administrativa. Por su parte el personal operativo, muestra deficiencias en cuanto a aptitudes y actitudes frente al trabajo.

Villegas, (2015) “*Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la fap-2012*”. Lima. Perú. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú.

Conclusiones:

A partir de los resultados tanto descriptivos e inferenciales, se ha llegado a las siguientes.

Primera: Existe una relación positiva buena entre la gestión administrativa y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) general.

Segunda: Existe una relación positiva buena entre la gestión administrativa y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) general.

Tercera: Existe una relación positiva buena entre gestión de recursos humanos e información y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) específica.

Cuarta: Existe una relación positiva buena entre cumplimiento de normas y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) específica.

Vallejo, (2014), en su tesis titulado, "*La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación periodo 2010-2012*".Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Doctorado en Ciencia de Educación.

Conclusiones:

Los datos del estudio han permitido establecer que el nivel de eficiencia profesional del personal directivo no guarda relación con la cantidad de recursos humanos que atendieron las labores académico-administrativos en la UNE.

Se ha dado a conocer que el cumplimiento de las metas y objetivos no logró la satisfacción en los servicios que se ofrecieron a los usuarios en la UNE.

Se ha establecido que las aplicaciones de los instrumentos de gestión evidenciaron debilidades en los procesos académicos-administrativos en la UNE.

Los análisis de los datos han permitido establecer que el liderazgo y decisiones que se adoptaron no demostraron puntualidad y rapidez en los servicios que se ofrecieron en la UNE.

Se ha establecido que el nivel de comunicación y clima organizacional no facilitó demostrar capacidad en la atención de las necesidades de los usuarios de la UNE.

Los datos han permitido demostrar que -la eficiencia en las acciones de control y supervisión no lograron el desarrollo profesional y personal en los estudiantes de la UNE.

En conclusión, se ha determinado que la gestión de los directivos no incidió directamente en la calidad del servicio que brindó el personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación (UNE) en el periodo 2010-2012.

Zapana, (2015), en su tesis titulado, "*Relación de la gestión administrativa con el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Pusi de la provincia de Huancané año 2013*".UniversidadAndina Néstor Cáceres Velásquez. Magister en educación. Juliaca.

Conclusiones:

Primera. - Luego de un análisis de correspondencia simple entre la Gestión Académico Administrativa y el Desempeño Docente. Podemos deducir que al 95% de confianza existe asociación directa entre estas dos variables de estudio con una significancia menor a 0.05.

Segunda. - La calidad de la gestión administrativa se relaciona significativamente con el dominio científico y tecnológico de los docentes en las Instituciones Educativas Secundarias del distrito de Puso en la provincia de Huancané. El estimador puntual de p: La proporción de los docentes en las Instituciones Educativas Secundarias del distrito de Puso en la provincia de Huancané, que califican como regular el dominio científico.

Por tanto, el estimador puntual de la proporción, que califican como regular el dominio científico y tecnológico considerando el 62.5 es confiable, pues el intervalo contiene al estimador.

Tercera. - Existe una relación directa entre la calidad de la gestión administrativa y las relaciones interpersonales, formación de valores de los docentes en las Instituciones Educativas Secundarias del distrito de Puso en la provincia de Huancané. Podemos deducir que al 95% de confianza existe una asociación alta entre la Gestión Académica y las relaciones interpersonales con una significancia menor a 0.05

Cuarta. - Las diferentes formas que presentan la planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa mejora favorablemente la calidad en el desempeño de los docentes en las instituciones educativas secundarias de Puso. Los recursos y financiamiento de la gestión administrativa no tienen un control adecuado lo que incide negativamente en la calidad del desempeño de los docentes en las instituciones educativas secundarias del distrito de Puso en Huancané.

2.1.2. Antecedentes internacionales

García, (2015), en su tesis titulado, "*La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota bolívar*". Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. Ingeniera en Gestión Empresarial.

Conclusiones:

El desarrollo de la presente investigación, y la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación permitieron establecer las siguientes conclusiones en relación con los objetivos planteados:

El análisis de la situación actual determinó que si existe liderazgo y posicionamiento en el mercado y la competencia; así mismo, el 100% de los socios de la cooperativa de transporte Flota Bolívar consideran que existen deficiencias en las funciones administrativas por el desconocimiento de la gestión administrativa.

El Proceso de la Gestión Administrativa para la Cooperativa de Transportes Flota Bolívar, refleja inconsistencias en la Planeación, Organización, Dirección y Control de los servicios que presta a sus clientes y usuarios.

Se estableció la estructura organizacional, Manual de funciones y Procedimientos para la empresa de transportes Bolívar, y su incidencia para mejorar los servicios a los clientes y usuarios.

La mayoría de los colaboradores encuestados manifestó que la empresa requiere mejorar la atención a sus clientes y usuarios.

La totalidad de los colaboradores encuestados están de acuerdo que se aplique un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el servicio al cliente e incrementar los beneficios para la Empresa.

El 100% de la muestra representativa encuestada manifestó que la Cooperativa de Transportes Interprovinciales "Bolívar", debe elaborar planes para la gestión administrativa para el desempeño de sus funciones.

Gordon, (2013), en su tesis titulado, "*La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*". Universidad Politécnica estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador. Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing.

Conclusiones:

Con el diagnostico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional. Existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación.

El propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada "Logitrans Reinoso Arcos" es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

Parco, (2014), en su tesis titulado, "*Gestión administrativa en el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón chillanes*" Universidad estatal de Bolívar, Guaranda – Ecuador. Licenciadas en Gestión Administrativa.

Conclusiones:

Los procesos de La Gestión Administrativa inciden en el servicio que brindan los empleados del GAD del cantón Chillanes, a los usuarios.

El desarrollo de las actividades se debe realizar en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, y proyectar una imagen institucional positiva.

Es necesario trabajar en equipo, utilizar la comunicación y un ambiente de trabajo adecuado para ofrecer un servicio de calidad.

Los empleados deben realizar su tarea en función de las necesidades de los usuarios.

La capacitación fortalece los procesos de la gestión administrativa y permite mejorar el servicio a los usuarios.

Villanueva, (2013), en su tesis titulado, “*propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poisón S.A.*”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Ingeniero Comercial.

Conclusiones:

Poison SA. No tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.

Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.

El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.

El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

El manual de políticas es de gran importancia porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diferentes áreas.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente

2.2.1.1. Gestión administrativa

Hernández, Rodríguez & Pulido, (2011), respecto sobre la gestión administrativa, nos menciona lo siguiente:

Nos dice la gestión y la administración guardan una estrecha relación. La gestión, por un lado, implica, conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización interna. Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia. (p.13)

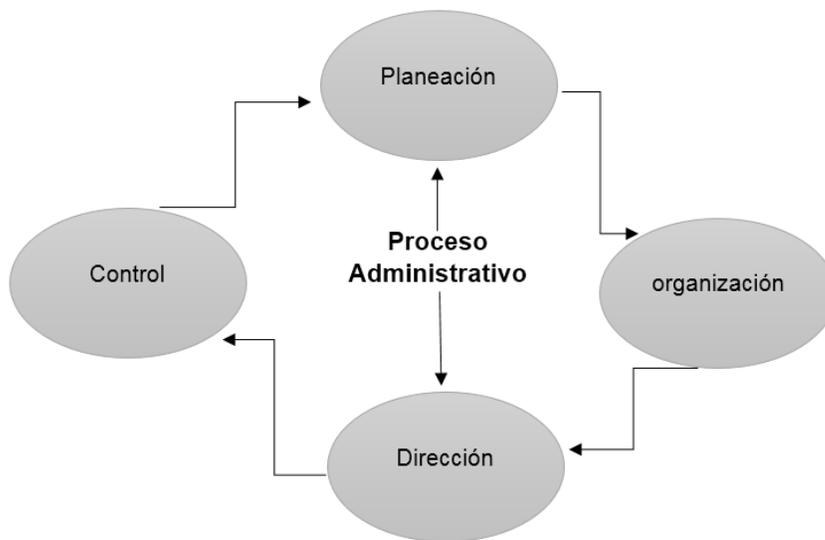
Beltrán, (1998), nos indica sobre la gestión administrativa, lo siguiente:

Nos dice que la Gestión se define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. Podemos considerar en la organización la gestión en tres niveles diferentes: Gestión estratégica: se desarrolla en la dirección, y tiene como características fundamentales que la influencia de las acciones y las decisiones es, generalmente, corporativa y de largo plazo. Tiene que ver con la definición macro del negocio. Incluye la relación de la empresa con el entorno. Gestión táctica: se desarrolla con base en la gestión estratégica. El impacto de las decisiones y acciones, de mediano plazo, abarca las unidades estratégicas del negocio. Tiene que ver con las operaciones iniciales de las decisiones estratégicas. Enmarca las funciones de organización y coordinación. Gestión operativa: se desarrolla con base en la gestión táctica. El impacto de las decisiones y acciones es de corto plazo e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos. Básicamente tiene que ver con las funciones de ejecución y control. (pp.24.25)

Chiavenato, (2014), Respecto sobre la gestión administrativa nos señala que:

Es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada para la situación de garantizar la competitividad en un mundo de negocios complejo y saturado de competidores. Existen componentes que son importantes y se relaciona a la gestión administrativa, las cuales son: planear, organizare, dirigir y controlar. (p.8)

Figura 1
Gestión Administrativa



Fuente: Chiavenato. (2014:124)

Técnicas de la gestión administrativa

Hernández, (2011), señala que, “Es la aplicación del conocimiento, mediante un método o procedimiento para producir un bien o servicio, creando soluciones innovadoras a problemas de la realidad” (p.3).

La gestión administrativa es sumamente importante para todas las organizaciones, sean del ámbito público o privado, en esta oportunidad coincido con el autor: Chiavenato, ya que nos indica que, es la creación de los planes objetivos de la organización, para luego transformarlos en acciones y actividades, que ayudaran a lograr las metas y objetivos de la organización.

2.2.1.2. Planeación

Hernández, (2011), respecto sobre la planeación no indica lo siguiente:

La planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazo de las empresas para que operen con éxito en el contexto en donde actúan, lo cual permite administrar sus recursos, organizacionales internamente, dirigirlas, gerenciarlas y controlarlas. El objetivo de la planeación de la empresa es fincar su desarrollo sostenible mediante el análisis del ambiente competitivo en el que opera con el fin de encontrar los espacios en los que se desempeñe mejor que sus competidores. (p.107)

Stoner, Freeman & Gilbert. (1999), respecto sobre la planeación nos señala lo siguiente:

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requiere para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos y el avance hacia el objetivo puede ser controlados y medidos de tal manera que cuando no sea satisfactorio se pueda tomar medidas correctivas. (p.11)

La planeación es fundamentales para las organizaciones, ya que les permite crear planes para el logro de sus objetivos, que pueden ser a corto, mediano y largo plazo, ahora coincido con el autor: Stoner, lo cual nos indica que, son los planes que se crea para el logro de los objetivos lo cual establecen los objetivos idóneos para alcanzarlo, así mismo, comprometiendo los recursos de la organización.

Ventajas de la planeación

Hernández, (2011), respecto sobre las ventajas de planeación, nos señala que:

La planeación permite renovar la manera de pensar del personal, que con frecuencia se adapta a las prácticas del pasado y rutinas que le hacen ver las situaciones en forma limitada. La planeación permite a las personas ver un espíritu de esperanza por un cambio positivo; genera motivación individual y colectiva. Así mismo permite utilizar mejor los recursos de la empresa; aunque consume tiempo y dinero, sus beneficios son mayores. También permite que el cuerpo directivo y de gerencia revisen las prioridades para la utilización de los recursos, y para orientar la acción y la ejecución. (p.172)

Proceso de la planeación

Hernández, (2011), señala que, “La planeación inicia con el análisis de contexto y la definición de la estrategia de desarrollo de la empresa en el mismo para generar las grandes políticas para seguir en el largo plazo” (p.175).

Herramientas de la planeación

Hernández. (2011), respecto sobre las herramientas de planeación, nos señala lo siguiente:

Las herramientas de planeación gerencial administrativa, son conjunto de instrumentos para ordenar la acción de la empresa en lo gerencial y administrativo. Lo gerencial es para actuar rápido en el contexto competitivo, y lo administrativo para ordenar la información de las acciones dentro de la empresa, a continuación, los elementos y tipos de planeación; estrategia, políticas, principios gerenciales sobre políticas, políticas de mercadotecnia y políticas de operaciones, (p.179)

La matriz FODA

Hernández, (2011), respecto sobre la matriz FODA, nos menciona lo siguiente:

Los elementos del FODA se combinan mediante una matriz que ubican las máximas oportunidades y fuerza de la empresa, las debilidades y las amenazas. Estrategia máxima, corresponde a la máxima fuerza de oportunidades, cuando está en posibilidad de obtener ventaja de la combinación de ambos elementos. Estrategia mínima, corresponde a la búsqueda de tácticas para disminuir las debilidades y maximizar las oportunidades. (p. 185)

Sobre los proceso y herramientas que se utiliza para realizar una planeación exitosa, se requiere la aplicación de todas ellas, de manera estricta, coincido con el autor: Hernández, lo cual nos indica que, son aquellas herramientas que utilizan los gerentes de las organizaciones a nivel administrativo, para así informar las acciones de la empresa y el comportamiento de la empresa, si está cumpliendo los principios estratégicos de la planeación.

2.2.1.3. Organización

Hernández, (2011), respecto sobre la organización señala lo siguiente:

Es la fase del proceso administrativo para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación y cooperación de los equipos de trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos y la estrategia. La organización es la máxima estructura de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles ya actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y los objetivos señalados. Organizar es ordenar agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, y estableciendo relaciones que entre dichas unidades debe existir. (p.192)

Stoner, (1999), señala lo siguiente: “Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización” (p.12).

La organización es otro de los pilares fundamentales que deben manejar de manera eficiente las organizaciones, tanto públicas como privadas, coincido con el autor: Stoner, lo cual no indica lo siguiente; es el proceso para ordenar y poder distribuir de manera eficiente las actividades laboral de la organización, así mismo, nos indica que es la forma adecuada de delegar a las autoridades correspondientes, y también la designación de los recursos, en base a las necesidades de las áreas correspondientes.

En razón del cliente

Hernández, (2011), señala que, “Las empresas se organizan con base en el tipo de ventas o clientes: mayoristas, menudeo o cuentas especiales. Las empresas departamentales están organizadas por el tipo de cliente, caballeros, niños, y el junior. Los bancos clasifican sus áreas por la capacidad económica del cliente” (p.194).

Hernández, (2011), señala que, “Se llama estructura matricial a la forma organizacional en la que los elementos principales, negocios y funciones se representan en el organigrama mediante ejes” (p.195).

El cliente es importante, para el crecimiento sostenible de las organizaciones, a nivel interno y externo en el mercado global.

Principios de la organización

Hernández, (2011), respecto sobre los principios de la organización, señala lo siguiente:

Son muchos los principios que hay que observar para organizar la empresa, muchos de estos principios fueron generados por Fayol, mismo que ya se explicó en forma general, ahora se aborda para fines de la organización. Principio de unidad de objetivo: una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros, hacia el logro de los objetivos de la empresa.

Principio jerárquico: cuando más claras sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaces serán las decisiones y la comunicación organizacional. Principio de primacía de autoridad normativa: La autoridad normativa debe ser la reguladora y traductora de la estrategia a norma de operación, no un nivel jerárquico que genere burocracia y aislamiento a las tareas. (p.203)

Figura 2
Planeación



Fuente: Hernández. (2011:193)

2.2.1.4. Dirección

Hernández, (2011), respecto sobre la dirección, nos define de la siguiente manera:

Es la conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr. Sin embargo, administrativamente es un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas. Cuando hablamos de dirección dentro del proceso administrativo, analizamos los elementos de liderazgo, que requiere quien ocupa una gerencia general, una gerencia de área o una jefatura que le de dirección a sus equipos de trabajo hacia los grandes objetivos de la empresa. Por tanto, todos los niveles gerenciales de la empresa requieren saber ejecutar la dirección. Es obvio que el nivel más alto es la referencia principal. (p.214)

Stoner, (1999), respecto sobre la dirección, nos señala lo siguiente:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de la dirección de las relaciones de los gerentes con unas de las personas que trabajan con ellos. (p.13)

La dirección debe manejarlo adecuadamente, para orientar hacia las metas y objetivos de la organización, de esta manera la empresa pone énfasis hacia el logro de sus objetivos, coincido con el autor: Stoner; lo cual nos indica lo siguiente: son aquellas capacidades y habilidades que deben tener los líderes, como la capacidad de influir y motivar a los empleados, hacia el desarrollo de las actividades esenciales, que estén relacionadas directamente con la dirección.

Desarrollo humano e integración por ética y valores

Hernández, (2011), respecto sobre, el desarrollo humano o integración por ética y valores, nos menciona lo siguiente:

La integración del personal no solo implica la parte de conservar y desarrollar a los mejores elementos humanos de la empresa, o su búsqueda externa, sino que, también es la adhesión de los empleados a la empresa para que compartan plenamente los valores y comprendan su misión y visión. Los niveles gerenciales, en función integradora de equipo, requieren competencias en materia ético- moral, pues son los encargados responsables de construir, junto con el área de recursos humanos, la cultura laboral de la empresa, en términos de valores que deben compartir todo el personal. (p.216)

Liderazgo

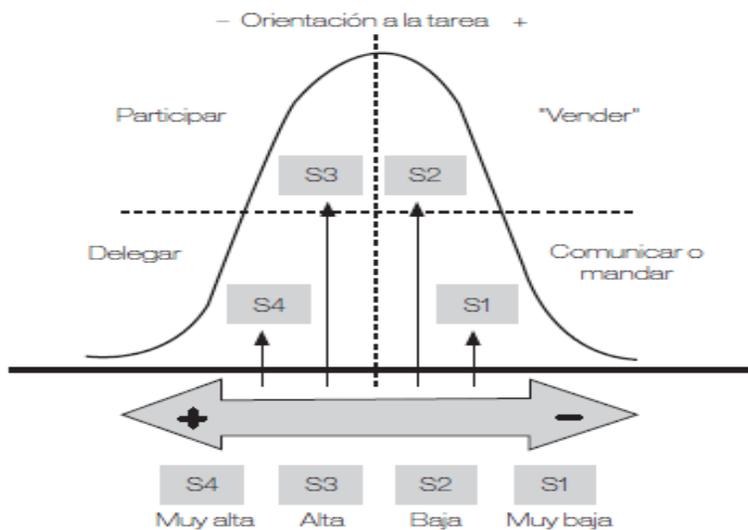
Hernández. (2011), respecto sobre el liderazgo, nos menciona lo siguiente:

Los directivos trabajan, con colaboradores que respondan en forma diferente a las decisiones a los cambios. Todos ellos son entes pensantes, y, por ende,

únicos: además, organizacionalmente suelen tener funciones y responsabilidades diferentes, por lo que se requiere que la gerencia genere la coordinación humana y mental de todos los esfuerzos individuales y colectivos. (p.217)

Hernández, (2011), señala que, “Capacidad directiva que permite influir, motivar y comprometer a los colaboradores hacia el logro de los grandes retos de la organización a partir de alinear la visión hacia los puntos finos generadores de los resultados” (p.217).

Figura 3
Organización



Fuente: Hernández. (2011:222)

Modelo de liderazgo

Hernández, (2011), respecto sobre el modelo de liderazgo, nos señala lo siguiente:

Los modelos teóricos en la ciencia y la filosofía, permiten el desarrollo del análisis especulativo sobre un fenómeno con el fin de crear hipotéticamente

soluciones a problemas que, aunque simulados, representan situaciones comunes en la realidad. La gerencia requiere el ejercicio del liderazgo, sin embargo, la formación de líderes es compleja, porque se ha encontrado que con el desarrollo de modelos de liderazgo elaborados por expertos se simulan múltiples situaciones que facilitan el razonamiento y amplían el criterio de los gerentes en formación. (p.218)

El liderazgo es importante en los trabajadores, para que ayuden a motivar e influir en la mejora de las actividades de la organización, coincido con el autor: Hernández, lo cual nos indica que, es el desarrollo del análisis especulativo en la organización, que representa situaciones comunes en la realidad en el cual se interactúa, a través de la aplicación del liderazgo, aplicando el criterio de razonamiento.

La motivación y estimulación

Hernández, (2011), respecto sobre la motivación y estimulación, nos menciona lo siguiente:

Son muchos los elementos que intervienen en la motivación de una persona, primero está en comprender la diferencia entre motivación y estimulación de una conducta. Las motivaciones son internas o intrínsecas, mientras que las estimulaciones son externas o intrínsecas. La motivación es intrínseca, porque obedece a las razones personales de cada individuo; por tanto, los directores de las empresas no son capaces de hacer que por sus razones o valores personales los colaboradores actúen. Los estímulos son intrínsecos por que actúan fuera de la conciencia del individuo, por ejemplo; muchas empresas estimulan de manera efectiva los comportamientos mecánicos del personal al otorgar premios por puntualidad. (p.226)

Información y comunicación

Hernández, (2011), respecto sobre la información y comunicación, nos señala lo siguiente:

La información es el contenido del mensaje y la comunicación es el proceso mediante el cual se comprende tanto el mensaje como al mensajero. La dirección requiere por un lado informar y por otro comunicarse. Ello lo hace no solo con datos, palabras o símbolos, incluido en el ámbito de la información, sino también por medio de actitudes. Dentro del contexto de la dirección empresarial, la comunicación se refiere tanto al contenido del mensaje como a la forma, con el fin de lograr que la información sea efectiva; para tal caso se requiere que la información alcance el nivel de comunicación. (p.229)

Hernández, (2011), señala que, “El proceso de la comunicación incluye un mensaje que parte de un emisor a un receptor, mediante un tiempo que lleva la información y que, al ser recibido por el receptor, emite una retroalimentación hacia el emisor para determinar que el mensaje fue aceptado” (p.230).

Hernández, (2011), señala que, “Por un lado es un nivel jerárquico, regularmente cercano a los niveles operativos; es el primer nivel gerencial en la base de una pirámide jerárquica” (p.234).

Toma de decisiones

Hernández, (2011:), sobre la toma de decisiones, señala que:

La esencia en la dirección está en la toma de decisiones, son resoluciones y definiciones sobre lo que se debe hacer ante situaciones ambivalentes. También se ha dicho que es la elección oportuna entre dos o más alternativas. Aparentemente, cuando una organización está bien diseñada, las decisiones están tomadas previamente y señalan los cursos de acción en los procedimientos, programas o normas de la organización. (p. 235)

La toma de decisiones es muy importante en las organizaciones, así de esta manera podrán darle rumbo de dirección o elección a los objetivos y meta, coincido con el autor; Hernández, lo cual nos indica que, es la esencia de la dirección, la toma de las decisiones, ya que es el punto de las oportunidades de elegir entre dos o más alternativas, que beneficiaran a la organización.

Oportunidad en la toma de decisiones

Hernández, (2011), respecto sobre la oportunidad en la toma de decisiones, nos señala que:

El nivel ejecutivo está obligado hacer oportuno en la definición de las decisiones y en su comunicación e implementación; por ellos se les llama a los directivos ejecutivos. Una decisión fuera de tiempo pierde valor, tanto si se toma anticipadamente como si se toma tardíamente. La habilidad directiva para comunicar en el momento exacto. (p.235)

2.2.1.5. Control

Hernández, (2011:), nos refiere sobre el control lo siguiente:

Es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación. Existe una premisa administrativa que señala que, solo lo que se mide se puede mejorar. Sin control no es posible asegurar y mantener un sistema de calidad, tanto en los productos y servicios en las empresas como en los procesos que utilizan para producirlos. (p.240)

Stoner, (1999), respecto sobre el control nos menciona lo siguiente:

El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que de hecho lo conducen hacia las metas establecidas, esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: establece estándares de desempeño, medir los resultados presentes, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas. (p.13)

El control se tiene que aplicar de manera estricta todas las áreas, sin excepción, para que se cumpla el principio de equidad, todos por igual, ya que les permitirá tener un mejor manejo y aplicación de los procedimientos, coincido con el autor: Stones, lo cual nos indica que, es la aplicación de los actos de los miembros de la organización a través de la aplicación de normal y estándares establecidos.

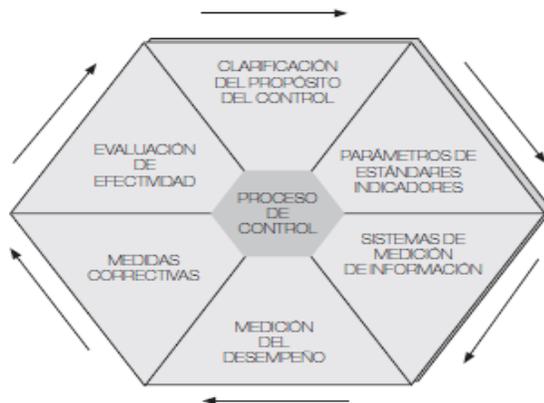
Mecánica y los procesos de controles de administración

Hernández, (2011), respecto sobre la mecánica y los procesos de controles y administración, nos menciona lo siguiente:

Los procesos para el establecimiento de controles efectivos abarcan las siguientes etapas:

- Establecimiento de estándares, indicadores y parámetros.
- Definición del propósito de control.
- Generación de un sistema e instrumento de control.
- Medición de la variable y del comportamiento.
- Generación de medidas correctivas.
- Evaluación de las medidas de control. (p.243)

Figura 4
Control



Fuente: Hernández. (2011:244)

Clarificación de los propósitos de control

Hernández, (2011), respecto sobre la clarificación de los propósitos de control, nos señala lo siguiente:

Es la fase para establecer un buen control, que consiste en conocer su propósito. Muchas empresas crean controles simplemente para tener información que nunca utilizan o interpretan. Asimismo, también llega establecer controles irrelevantes, lo cual son cuestiones que, aunque la empresa le preocupe su estado financiero, no tiene nada que ver con la calidad de su proceso. (p.244)

Parámetros, estándares e indicadores

Hernández, (2011), señala que, “El hombre, desde tiempos remotos, tuvo la necesidad de medir los fenómenos y elementos de su entorno, como ya se mencionó, para tal efecto requiere parámetros generales que servirán de marco de referencia” (p.245).

Hernández, (2011), señala que, “Los controles no funcionan por si solos, requieren un sistema de información y mecanismo de medición. La información tiene que obtenerse durante la ejecución y las operaciones de la empresa” (p.247).

Los parámetros e indicadores, son pautas y patrones que marcan la jorndana de cómo se deben manejar las cosas y realizarlas, en la presente coincido con el autor: Hernández, lo cual no indica que, los controles no funcionan por si solos, se requiere la implementación y aplicación de un sistema de información y mecanismos de aplicación y medición, para que de esta manera podamos obtener los resultados propuestos de acuerdo a los planes con los cuales cuenta la organización.

Monitoreo

Hernández, (2011), señala que, “La información oportuna es tan valiosa para el mejoramiento continuo que hoy en día hay empresas grandes, maquilladoras y empresas de clase mundial que informan los resultados del proceso” (p.248).

Score Card

Hernández,(2011), señala que, “Son instrumentos de medición de las principales variables de los cuatros puntos críticos de una empresa que informan permanentemente su comportamiento” (p.249).

Medición y evaluación del desempeño organizacional

Hernández, (2011), señala que, “La medición de desempeño es el análisis, la interpretación de los datos que arroja el sistema de información, como ya se explicó en el punto anterior, sin embargo, para que una empresa funcione no basta con tener los sistemas de información oportuna” (p.250).

Evaluación general de control

Hernández, (2011), respecto sobre la evaluación general de control, nos señala lo siguiente:

Los controles también deben ser objetos de evaluación continua, ya que un control mal diseñado se llega a convertir en fuente de problemas. Las evaluaciones en los controles que aplica la empresa, de manera temporal o esporádica, tienen gran influencia en lo que corresponde el control de los procesos administrativos que se está aplicado a todos los niveles de la empresa, lo cual nos permitirá tener una cuenta de cómo se están desarrollando las actividades. (p.252)

Muy fundamental la medición de desempeño de las evaluaciones en las organizaciones, para así poder determinar si se está cumpliendo de manera estricta lo planificado, coincido con el autor, lo cual nos indica que, es evaluar los objetivos de manera continua y permanente, para que de esta manera se pueda evitar cualquier inconveniente que hubiera y, darle solución.

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente

2.2.2.1. Atención al docente

Sánchez, (2015), sobre la atención al docente, nos señala lo siguiente:

Se conoce como atención al cliente y, esto forma parte de la cultura empresarial, que determina como se hacen las cosas en la organización, por eso se basa en poner en práctica mecanismo para atender y resolver todas las incidencias que podrían plantearse, y así evitar que el cliente pierda la confianza en la empresa y se marche hacia la competencia” (p.343).

Lira. (2009), respecto sobre la atención al cliente, nos menciona lo siguiente:

La atención al cliente se puede describir de la siguiente manera; disponibilidad, es el grado con el servicio que está disponible, para lo clientes. Accesibilidad, el grado con que el cliente consigue contactar con el proveedor. Cortesía, es el grado en que demuestra su comportamiento cortés y profesional. Agilidad, es la satisfacción a la solicitud del cliente. Confianza, es poseer las habilidades para prestar los servicios prometidos. Competencia, muestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio. Comunicación, es el grado en el que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, públicos, etc. (p.16)

La atención al docente es súper importante en las instituciones, ya que de esta manera se estará brindando el trato más adecuado posible que el docente merece, en la presente investigación, se atiende de la mejor manera al docente al nivel administrativo, coincido con el autor: Sánchez, lo cual no indica que, ya que viene a ser parte de la cultura organizacional, es poner en práctica los mecanismos para una buena atención y, darle solución a los inconvenientes que podrían surgir de manera imprevista.

Importancia del cliente

Sánchez, (2015). Respecto sobre la importancia del cliente, nos menciona lo siguiente:

En los procesos empresariales, las personas realizan su trabajo a partir del que otros hicieron previamente; un buen ejemplo lo tenemos en las cadenas de montaje. En ese sentido, el cliente es el departamento o persona de la propia empresa que recibe parte del trabajo de otra sección o de otro compañero. Así

la calidad del producto o servicio que suministramos al mercado, a los clientes externos, va depender también del modo en que se producen también los cambios en el propio ámbito. (p.362)

Ahoy, (2010), respecto sobre, la importancia del cliente, nos indica lo siguiente:

Escuchar la voz del cliente, es verificar la aptitud para servir, con una mejor comprensión de los deseos, necesidades y requisitos del cliente; y ofrezca los productos, bienes y servicios que ocasionan el éxito con el cliente. Las tres fuentes de creación en una organización viable son: los accionistas, las instituciones financieras (bancos) y clientes. Muchas organizaciones tienen accionistas insatisfechos por siempre estar poniendo, más dinero en sus inversiones sin resultados positivos. Los bancos e instituciones financieras prestamistas solo comprometerían sus recursos financieros. (p.118)

Para las instituciones tanto públicas como privadas, es muy fundamente e importante los clientes, ya que representan la razón de ser y la existencia de ellos, ya que, sin la concurrencia y consumo del servicio, no sería posible la permanencia de las instituciones, coincido con el autor: Sánchez, lo cual nos indica, el producto o servicio que brinda, debe satisfacer sus expectativas y necesidades del consumidor.

Elementos de atención al cliente

Sánchez, (2015), respecto sobre, elementos de atención al cliente, nos señala lo siguiente:

Muchas veces se recibe visita de los clientes que desean realizar compras, consultas, reclamos, etcétera. Cual Cualquiera sea el motivo que los acerca la sede de la empresa, tiene derecho a una buena acogida y atención, y solo depende de tres factores; entorno, organización y personal. (p.344)

La organización

Sánchez, (2015), señala que, “Es un conjunto de componentes, tangibles e intangibles que se emplea para atender a la clientela y que hace posible que todos los mecanismos funcionen adecuadamente” (p.344).

Los empleados

Sánchez, (2015), señala que, “Son personas imprescindibles en relación con los clientes, la atención personal puede eclipsar otros elementos como el entorno de la organización” (p.347). Los clientes perciben tratos excelentes por parte de los empleados, hasta que podrá llegar a olvidarse de la incomodidad del entorno.

Ahoy, (2010), respecto sobre, la excelencia y calidad total, nos indica lo siguiente:

Si una organización espera alcanzar el éxito con el cliente, debe empezar a escuchar de manera crítica la voz del empleado. Para adquirir la clase alta, las organizaciones deben tener empleados felices y educados, críticos para las necesidades, requisitos y satisfacción del cliente. Comprende la voz del cliente es crucial para el éxito en cualquier empresa, (p.119)

Figura 5

Atención al cliente



Fuente: Sánchez, (2015:343)

2.2.2.2. Satisfacción del cliente

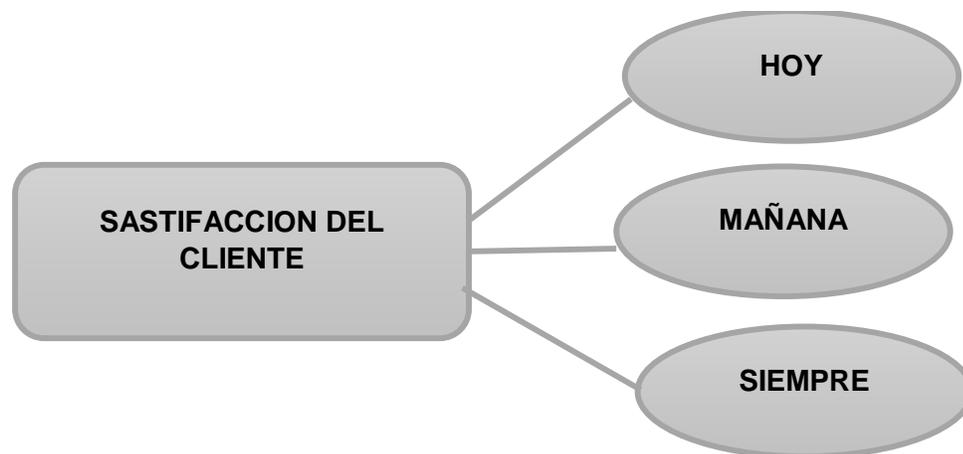
Sánchez, (2015), respecto sobre la satisfacción del cliente, nos refiere lo siguiente:

Es aquel que se muestra complacido conforme con los productos o servicios que recibe, porque colma sus deseos, gustos o necesidades. La satisfacción siempre se refiere a un momento determinado, ya que las necesidades, gustos y preferencias de los clientes cambian. La satisfacción del cliente es un requisito imprescindible de funcionamiento en la organización, (p.363)

Ahoy, (2010), respecto sobre, la satisfacción del cliente, nos indica lo siguiente:

La satisfacción del cliente es la cuestión más importante que afecta la supervivencia organizacional. A pesar de esto, la mayoría de las empresas no tienen idea, de lo que realmente piensan sus clientes. Las organizaciones que no están preparadas para estar a la altura de los desafíos de mañana operan un estado de tranquilidad ingenua. (p.123)

Figura 6
Satisfacción del cliente



Fuente: Sánchez, (2015:363)

Lira. (2009), respecto sobre la satisfacción del cliente, nos menciona lo siguiente:

Se considera que el servicio de atención al cliente, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento o lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo, así mismo un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para una institución u organización. (p.18)

La satisfacción de los clientes, en el presente caso del docente a nivel administrativo, es fundamental para la institución, ya que el docente debe sentirse como en casa, ya que es su segundo hogar, por lo tanto se le debe brindar todas las facilidades para que brinde y comparta sus conocimientos profesionales con los alumnos, coincido con el autor: Lira, indica que, es el conjunto de actividades que debe cumplir el docente utilizando los recursos de la institución, con el objetivo que el docente se sienta satisfecho por lo brindado.

Modelo de satisfacción del cliente

Ahoy, (2010), respecto sobre, el modelo de satisfacción del cliente, nos indica lo siguiente:

Hay tres categorías de calidad que afectan la satisfacción del cliente, son los insatisfechos, y deleitadores. El modelo kano de satisfacción del cliente, mostrado, divide los atributos de los productos en tres categorías: umbral, desempeño y entusiasmo. Un producto competitivo cubre los atributos básicos, maximiza los atributos de desempeño, he incluye tantos atributos de, entusiasmo, como es posible a un costo del mercado puedan soportar y que los clientes valoren. (p.124)

Gestión de la atención al cliente

Sánchez, (2015), respecto sobre la gestión de la atención al cliente, nos menciona lo siguiente: Son aquellas personas que actúan en representación de la empresa y, por tanto, es el responsable de transmitir confianza y credibilidad. Los primeros cinco

minutos de cualquier encuentro o entrevista son los más críticos, porque la primera impresión es la que tiene más fuerza en la mente de nuestro interlocutor. (p.347)

Atención ante las objeciones

Sánchez, (2015), respecto sobre la atención ante las objeciones, nos menciona lo siguiente:

El trato con la clientela a veces se produce situaciones de incertidumbre como el caso de las objeciones, que pueden llegar a plantear conflictos, ya sea de forma velada o explicativa, como las quejas y reclamaciones.

Las objeciones son esos peros o quejas que se formulan, y que es preciso saber manejar para conseguir un resultado satisfactorio, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Escuchar con interés. La otra persona deberá tener la impresión de que se está escuchando sus argumentos, y que nos interesa por lo que cuenta.
- Evitar toda discusión. Daremos los argumentos que se considera oportuno, pero teniendo presente que nuestro objetivo será aportar ideas, no imponerlas.
- Respeto hacia la objeción. Para quien lo formula, su idea tiene valor, y a nadie le gusta encontrarse con una actitud de depreciación.
- No perder la compostura. Hay que evitar exaltarse y perder los nervios.
- Responder brevemente. Una respuesta breve resta importancia a la objeción.
- Encadenar. Una vez respondida la objeción, enlazaremos directamente con el hilo de la argumentación principal, sin dejar tiempo a la otra persona para que pueda seguir insistiendo.
- Prever con antelación. A veces, podemos anticiparnos a las objeciones que se puedan plantear: en este caso será muy útil que tengamos preparadas las respuestas posibles. (p.370)

Ahoy, (2010), respecto sobre la atención, ante las objeciones del cliente, nos menciona lo siguiente:

El enfoque hacia el cliente, tiene tres áreas de deseos, necesidades y requisitos centrados en el cliente. En el nivel más bajo de bienes, productos y servicios esta la satisfacción, seguida del deleite y el éxito. El dominio es el enfoque en el cliente, se concentra en comprender lo que son los parámetros de satisfacción del cliente, deleite y éxito y en llenar la voz del cliente a través de productos y servicios de valor agregado. Este dominio está basado en productos y servicios personalizados en masa, logística con dirección y administración autónomas, con una administración total del producto y del ciclo de vida del producto desde principio al final. En algunos casos se garantiza el costo total superior de propiedad en lugar del primer costo. (p.106)

Lira, (2009), respecto sobre las objeciones, nos menciona lo siguiente:

La queja es toda inquietud, recomendación, denuncia o critica relacionada con los servicios que un cliente ha adquirido de una empresa. La mayoría de las organizaciones gasta el 95% de su tiempo de servicio de atender quejas, y solo el 5% en analizar las causas de estas quejas. Sin embargo, muchos clientes no se quejan, aun estando inconformes con los servicios adquiridos, debido a que:

- Quejarse muchas veces resulta difícil.
- Creen que las quejas no sirven de nada.
- La gente se siente incómoda o molesta. (p.70)

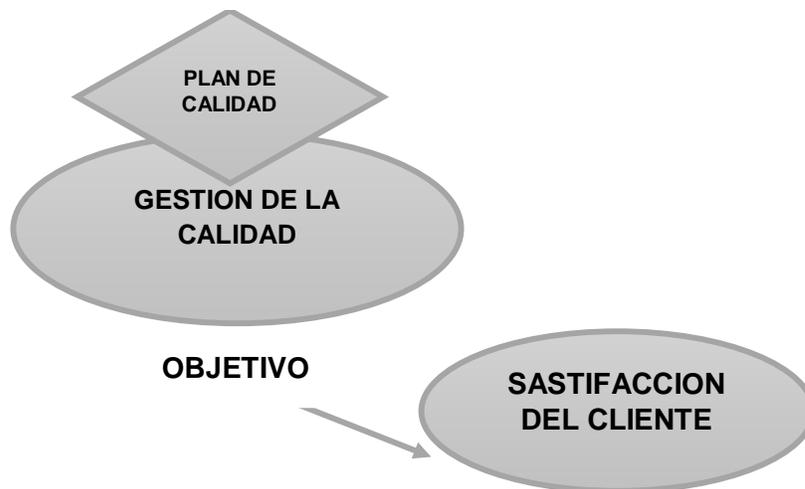
La forma de poder hacer frente o atender las objeciones es muy importante, ya que ahí se demostrara si realmente se está capacitado para poder dar soluciones los problemas que surgió y, los futuros problemas que surgirán, coincido con el autor: Lira, lo cual nos indica que, es brindar solución a la inquietud, recomendaciones, denuncias que podrían surgir, en momentos críticos, es siempre recomendable actuar con mesura, primeramente escuchando al cliente, luego brindado las facilidades de solución rápida e inmediata.

2.2.2.3. Calidad de atención

Sánchez, (2015), respecto sobre la calidad de atención, nos refiere lo siguiente:

La calidad de atención al cliente es el buen servicio de atención en sus contactos con la empresa, si cumple todas sus expectativas de producto y servicio, quedará satisfecho percibirá la calidad, porque es el cliente, el que establece los niveles de calidad. Es el conjunto de propiedades y características del producto o servicio, que tienen características para satisfacer las necesidades del cliente. (p.390)

Figura 7
Calidad de atención



Fuente: Sánchez, (2015:396)

Ahoy, (2010), respecto sobre, la calidad de atención, nos menciona lo siguiente:

Los principios de mejora de la calidad, son la clave del éxito de cualquier proceso de planeación estratégica y de cualquier resultado efectivos, son el resultado de haber puesto la suficiente atención en los insumos, (personas, maquinas, materiales, métodos y entornos) y la suficiente atención a la forma en que una organización trata a sus clientes y procesos de negocios. (p. 26)

La calidad de la atención, es importante para la institución, así mismo, para el cliente, ya que la verdadera opinión de calidad será escuchada a través de la voz del cliente, coincido con el autor: Sánchez; lo cual nos indica que, es la atención que cliente recibe por parte de la institución, son las características y atributos con los cuales cuenta el producto, los cuales serán percibidos por los clientes externo.

Excelencia y calidad total

Sánchez (2015), señala que, “Los siguientes conceptos están interrelacionados, y todos tienen como origen la calidad de la que venimos hablando, calidad, excelencia y calidad total” (p.391).

Ahoy, (2010), respecto sobre, la excelencia y calidad total, nos indica lo siguiente:

Los tres pilares, la calidad, el costo y el tiempo, son importante en la percepción que tenga el cliente de una propuesta de valor. El paradigma del costo, entre el proveedor y las fuerzas del mercado en determinado precio, por las fuerzas del mercado y es más útil para la creación de utilidades como la clave de una operación exitosa. (pp.60.61)

Ahoy, (2010), respecto sobre, la excelencia y calidad total, nos indica lo siguiente:

Es el área de excelencia operacional, las organizaciones practican los principios de la administración de la calidad total, la reingeniería de procesos o principios de mejora de procesos de negocios. En nuestro siglo XXI, las organizaciones efectivas están moviéndose de la excelencia operaciones, a la administración de procesos estratégicos. En esta área, las organizaciones utilizan un enfoque de diseño organizacional centrado en procesos u orientado hacia ellos. Para lograr una administración de procesos, se debe implementar un cambio profundo en una organización antes de poder avanzar con ella. Se presenta un cambio de paradigmas, y el enfoque cambia de las tareas a los procesos. Que es la clave para lograr la estructura, de clase alta, a partir de la mejora continua en la calidad. (p.64)

Lira, (2009), respecto sobre la excelencia y calidad total, nos señala lo siguiente:

En los servicios especialmente de percepción de calidad por parte de los clientes, se ve fuertemente influida por los tiempos de espera y la gestión de los mismos, es un factor fundamental para la mejora del servicio. Como se mencionó anteriormente los servicios tienen un grado componente de interrelación personal. En el servicio es tan importante como el producto y el proceso de entrega. (p.30)

Valores en la organización.

Ahoy, (2010), respecto sobre los valores de la organización, nos señala lo siguiente:

La tarea de crear una organización basada en valores para lograr una estatura de clase mundial no se acepta fácilmente y está más allá de la zona de confort de muchos individuos dentro de la organización. La mayoría de las personas están acostumbradas a morar en el área de certidumbre y, para romper esos patrones requiere un arduo trabajo y un cambio cultural y de conducta. Los cambios que se realiza en las operaciones sacaran a los clientes a la zona de confort. La certidumbre e incertidumbre, exigen que se desarrollen un dominio de habilidades y conocimientos en las tareas de su enfoque. Los cuales aquí se muestra lo siete dominios que debe manejar una organización:

- Dominio del modelo de negocios.
- Dominio de las soluciones enfocadas en el cliente.
- Dominio de la cadena de suministro.
- Dominio de los procesos.
- Dominio de la integración y de los datos
- Dominio de los recursos humanos.
- Dominio de la innovación y diferenciación. (pp.31.32)

Administrar la calidad

Sánchez, (2015), señala que, “Los siguientes conceptos están interrelacionados, y todos tienen como origen la calidad de la que venimos hablando, calidad, excelencia y calidad total” (p.391).

Función de la calidad en la atención

Summers, (2006), señala que, “Es una técnica que pretende integrar, la voz del cliente en el proceso de diseñar y desarrollar un producto o servicio” (p.65).

Procedimiento de atención al cliente

Sánchez, (2015), “Es un conjunto de documentos donde se detallan los procesos que se deberán seguir en la prestación de cada servicio, en función de los objetivos establecidos” (p.398).

El procedimiento idóneo para una buena atención al cliente, en el presente caso al docente a nivel administrativo es, crear planes estratégicos de buena atención, lo cual nos permite darle todas las facilidades de sus herramientas de trabajo, así mismo, las coordinaciones adecuadas a tiempo, de esta manera el docente se sentirá satisfecho con la institución y, se verá reflejado la buena atención al docente.

2.2.2.4. Derecho del cliente

Sánchez, (2015), respecto sobre el consumidor señala que:

El consumidor y usuario es la persona física o jurídica que actúa en un ambiente ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es, que intervienen en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin importarles, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación de terceros. (p.416)

El consumidor ejerce sus derechos

Sánchez, (2015), respecto los derechos cliente señala que:

Los derechos del consumidor, son aquellos derechos que protegen de cualquier estafa o robo que podría dañar tanto la integridad física y moral del cliente, entre ellos tenemos los siguientes:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes bienes y servicios, la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su uso adecuado, consumo o disfrute.
- La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecta directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidos. (p.417)

Sánchez, (2015), respecto sobre los derechos cliente señala que:

De acuerdo a las leyes y normas que protección al cliente, las empresas suministradoras, deben de brindar en la entrega de bienes y prestación de servicios, respetando los contratos, acuerdos que tiene con el cliente. Ya que el mínimo error, podría afectar de manera severa al cliente, ya que estaría vuelto en estafa, la empresa esta obliga a brindarle información sobre el producto que el cliente está adquiriendo, si no la empresa llegase a incumplir eso datos generales, estaría incurriendo en una falta, y el cliente debería tomar acciones legales contra la empresa, y la empresa responder por ello. (p.424).

El consumidor responsable

Sánchez, (2015), respecto sobre, el consumidor responsable señala que:

Consumir no solo es satisfacer una necesidad o un deseo individual. Sino que incide en todos los procesos que hace posible el producto consumido por el

cliente. Así que la decisión individual tiene implicaciones de carácter económico, social y medioambiental. (p.434)

El derecho del cliente es muy importante ser respetado y cumplido por todas las instituciones, es obligación de proteger su patrimonio, integridad física y moral, a través de las normas y leyes que rigen en cada región donde, para que el cliente se siente seguro y protegido, ante cualquier eventualidad que podrían afectar, ocasionando severas consecuencias.

2.3 Definición de términos básicos

Administración

Chiavenato, (2014), señala que, “Manera de gobernar las organizaciones o parte de ellas, proceso de proveer, plantear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos” (p.18).

Administración de procesos

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la forma de administrar enfocada en los procesos, no en los programas cotidianos de la empresa” (p.473).

Actitud

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la forma de administrar enfocada en los procesos, no en los programas cotidianos de la empresa” (p.18).

Carisma

Chiavenato, (2014), señala que, “Particularidad de una persona que características personales extraordinarias que influye en los demás” (p.18).

Cambio planeado

Chiavenato, (2014), señala que, “Modificación que se presenta como resultado de esfuerzos específicos, por medio de la conducción de un agente de cambio” (p.298).

Capital de clientes

Chiavenato, (2014), señala que, “Es el valor de las relaciones de una organización con sus clientes, inclusive la intangible lealtad de los consumidores hacia la empresa” (p.473).

Capital intelectual

Chiavenato, (2014), señala que, “Es el conocimiento que tiene valor para la organización” (p.473).

Competitividad

Chiavenato, (2014), señala que, “Capacidad de una organización para ofrecer productos o servicios mejores y más baratos, más adecuados a las necesidades y las expectativas del mercado” (p.18).

Comunicación

Chiavenato, (2014), señala que, “Es el poder legítimo que proviene de la posición de una persona en la organización formal para dar órdenes y ser obedecida” (p.106).

Clima organizacional

Chiavenato, (2014), señala que, “Es el ambiente psicológico que existe en la organización que se deriva del estado motivacional de las personas” (p.299).

Eficacia

Chiavenato, (2014), señala que, “Es alcanzar objetivos y resultados, un trabajo eficaz es provechoso y exitoso” (p.18).

Eficiencia

Chiavenato, (2014), señala que, “Medida de logro y resultados, es decir, la capacidad cumplir objetivos. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer necesidades del ambiente o mercado, se refiere a los fines deseados” (p.18).

Ejecutivo

Chiavenato, (2014), señala que, “Es el administrador situado en el nivel jerárquico alto de la empresa, puede ser un director o un gerente” (p.19).

Habilidad

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la capacidad para transformar los conocimientos en acción, la cual se traducirá en un desempeño deseado” (p.19).

Influencia

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la capacidad de inducir y modificar el comportamiento de las personas” (p.106).

Liderazgo

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación dirigida por medio del proceso de la comunicación humana para lograr un determinado objetivo” (p.106).

Legitimidad

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la capacidad para juzgar legalmente o explicar de manera racional el ejercicio del poder” (p.208).

Organización

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la entidad social compuesta por personas y recursos, estructuradas y dirigidas deliberadamente a alcanzar un objetivo común” (p.19).

Planeación

Chiavenato, (2014), señala que, “Primera de las funciones administrativas, la cual determina por adelantado los objetivos que se tendrán al alcanzar y, lo que se debe hacer para alcanzarlos” (p.136)

III. METODOS Y MATERIALES

3.1 . Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión administrativa, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

La planeación si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

La organización, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

La dirección, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

El control, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

3.2 Variable de estudios

3.2.1. Definición conceptual

Definición de la variable independiente

Bernal, (2010), señala que, “Se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la, causa de una relación entre variables” (p.139).

En la presente investigación sobre, la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto de INTECI en la sede de Surco. Lima. Perú. 2017. Influirá de manera dinámica y constante, la aplicación de la adecuada gestión administrativa, como la creación de planeación de manera estratégica y esquematizada, para así; de

esta manera tener planes preventivos a corto, mediano plazo en lo que corresponde a la gestión administrativa.

Así mismo también en el ámbito de la organización, se aplicará los debidos procesos de organizaciones en las áreas involucradas de manera responsable, con el objetivo de tener una empresa debidamente organizada.

Por otro lado, también estará concatenada la dirección de los procesos de la empresa, para ayudar a potenciar la adecuada gestión administrativa, para acercar más a lograr los objetivos y metas de la empresa INTECI Perú.

Uno de los pilares principales en este proceso de gestión administrativa, será el control, lo cual estará presente en todos los procesos que engloba la gestión, con fin de controlar que se cumplan de manera estricta los procedimientos establecidos de acuerdo a las normas interno, que estará precedido por la gestión administrativa.

Definición de la variable dependiente

Hernández, Fernández & Baptista, (2014), señala que, “es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente, así mismo es el comportamiento y resultado” (p.105).

Bernal, (2010), señala que, “Se conoce como variable dependiente al resultado o efecto producido por la acción de la variable independiente” (p.139).

En la presente investigación sobre, la atención al docente del instituto INTECI, en la sede Surco. Lima. Perú. 2017. Se pudo determinar que, el problema que aqueja en el ámbito de lo que corresponde a la atención al docente los cuales son:

Las descoordinaciones que tiene con sus docentes, las documentaciones que solicitan, siempre tienen tiempos de demoras en respuesta y en la entrega de materiales, informes adicionales que pueda brindar al alumno, lo cual genera incómoda situación a la plana docente.

Dichas deficiencias, competentes a la atención del docente del instituto INTECI Perú, se pretende dar solución, mediante la aplicación de la gestión administrativa.

3.2.2. Definición operacional

Tabla 1: Matriz Operacional.

VARIBALES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT	
VI: GESTION ADMINISTRATIVA	I.1. PLANEACION	I.1.1. VISION	1. Los valores 2. Nuevos empleos	
		I.1.2. ESTRATEGIAS	3. Desarrollo 4. Oportunidades	
		I.1.3. OBJETIVOS	5. Metas establecidas 6. Diferencia de competidores.	
	I.2. ORGANIZACION	I.2.1. ESTRUCTURA	7. Puesto de trabajo. 8. Dpto. administrativo.	
		I.2.2. DIVISION DE TRABAJO	9. Tareas asignadas 10. Niveles jerárquicos	
		I.2.3. FUNCIONES	11. Coordinación de tareas 12. Coordinación de actividades	
	I.3. DIRECCION	I.3.1. AUTORIDAD	13. Poder de autoridad 14. Proceso de la empresa	
		I.3.2. RESPONSABILIDAD	15. Cumplimiento de leyes 16. Derecho laboral	
		I.3.3. LIDERAZGO	17. Toma de decisiones 18. Actividad laboral	
		I.3.4. MOTIVACION	19. Impulsa 20. Motivación laboral	
		I.3.5. COMUNICACION	21. Informe al personal	
	I.4. CONTROL	I.4.1. NORMAS	22. Normas y reglamento 23. Comunicación inmediata	
		I.4.2. MEDIDAS	24. Planes de contingencias 25. Acciones correctivas.	
	VD: ATENCION AL DOCENTE	D.1. SATISFACCION DEL CLIENTE	D.1.1. CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	26. Servicios 27. Expectativas 28. Identificación 29. Desarrollo profesional
			D.1.2. RECLAMACIONES	30. Atención de reclamos 31. Solución 32. Seguimiento a reclamos 33. Evita incidentes
		D.2. CALIDAD DE ATENCION	D.2.1. EXCELENCIA	34. Servicio de la institución 35. Plazo de entrega 36. Flexibilidad
D.2.2. CALIDAD			37. comodidad al docente 38. Cordialidad al docente 39. excelencia al docente	
D.2.3. CALIDAD TOTAL			40. Compromiso con la empresa 41. Expectativas del docente 42. Eficacia	
D.3. DERECHOS DEL CLIENTE		D.3.1. CLIENTE Y SUS DERECHOS	43. Solución oportuna 44. Consideración al docente 45. Derecho del cliente	
		D.3.2. ACTUACIONES DEL CLIENTE	46. Requerimiento 47. Atención en la Institución 48. Atención oportuna	
		D.3.3. EL CLIENTE RESPONSABLE	49. Responsabilidad con la institución 50. Responsabilidad de trabajo	

Fuente: Propia

3.3 Tipo de nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada

Sabino, (1992,33), respecto sobre la investigación aplicada, señala que:

La investigación aplicada persigue los fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento, a los investigadores encaminados a cuidar la salud. (p.33)

La presente investigación de tesis sobre, La gestión administrativa, en la atención al docente de la empresa INTECI Perú. Sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017. Se aplicará el tipo de investigación Aplicada, ya que busca dar solución a la problemática, a través de las mejoras de manera inmediata. En la atención al docente.

3.3.2. Nivel de Investigación

Explicativo

Hernández, (2014), respecto sobre la investigación explicativa, nos señala que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiestan o porque se relacionan dos o más variables. (.95)

El tipo de Investigación es Explicativa, ya que la presente investigación busca conocer cómo influye. La gestión administrativa, en la atención al docente de la empresa INTECI Perú. Sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

3.4 Diseño de la investigación

No experimental

Hernández, (2014) respecto sobre diseño de investigación:

Podrá definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios en lo que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para que ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como será en su contexto natural, para analizarlo. (p.152)

La presente investigación sobre la gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017 es no experimental ya que la información obtenida no se manipulará por ningún motivo y se analizará de acuerdo a su contexto natural.

3.5 Población y muestra del estudio

Bernal, (2010), señala que, “Es la parte de la investigación, donde el interés consiste en definir quiénes y que características deben tener los sujetos, personas, organizaciones o situaciones o factores, que será el objeto de estudio” (p.164).

3.5.1. Población

Bernal, (2010), respecto sobre la población, nos señala que:

La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares sobre las cuales se desea ser inferencia o bien unidad de análisis. (p.164)

La población en la presente investigación sobre la gestión administrativa y su influencia en la atención al docente en el instituto INTECI Perú en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, está conformada por: 55 personas que son: el personal

docente de la empresa; INTECI PERU, quienes fueron sometidos a la presente investigación.

3.5.2. Muestra

Bernal, (2010), señala que, “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán las mediciones y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

En la presente investigación de tesis sobre, gestión administrativa, y atención al docente en el instituto INTECE, se aplicó la muestra censal, ya que se sometió al 100% de la población al presente estudio, por ser una población relativamente pequeña, así mismo, no tener error muestral.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Se optó por la técnica de encuestas porque es masivo y rápido, menos costoso y permite de forma relativamente rápida, obtener la información. El cuestionario se basa en la escala de Likert con preguntas estructuradas y enfocadas a la población motivo de estudio para que contesten con lápiz y papel.

La encuesta es para la presente investigación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que, técnicamente construida la encuesta, registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Dicha encuesta está regida por la matriz de consistencia que nos permitirá depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

3.6.2. Instrumento: El Cuestionario

Ñaupas, Mejía. & Villagómez, (2013), señala que, “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajos” (p.211).

La investigación estará dada por el instrumento llamado cuestionario. Dicho cuestionario cuenta con una introducción donde se identifica el propósito, como también se asegura la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que deban brindar.

No se identifica el motivo de la prueba para que las respuestas de los encuestados no se encasillen. Cada pregunta cuenta con 5 alternativas que medirán el grado de desarrollo de la dimensión que se analizara o el campo donde se orientara las preguntas.

El Instrumento para medir la gestión administrativa, está elaborado mediante un cuestionario de gestión administrativa.

Tiempo de duración: 17 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 25 preguntas, distribuido en cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1).

El Instrumento para medir la atención al docente, está elaborado mediante un cuestionario de atención al docente.

Tiempo de duración: 17 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 25 preguntas, distribuido en tres dimensiones: Satisfacción al cliente, calidad de atención y derecho del cliente.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

Algunas veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1).

Lo cual se calificará e interpretara con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem y en su distribución por perfiles se establecen tres categorías: bajo, medio y alto.

Dichas alternativas cuentan con escalas como:

Grado A:5 –siempre

Grado B: 4 - casi siempre

Grado C: 3 - alguna vez

Grado D: 2 - rara vez

Grado E: 1 - nunca

Los números sirven para medir el grado de desarrollo de algunas actitudes, competencias, relaciones grupales o funciones que deban desempeñar.

Los adjetivos sirven para medir la frecuencia con la que se repite algunos comportamientos que influyen en el óptimo proceso administrativo.

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

Ñuapas. (2013), señala que, “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en tiempo, ni en la aplicación de diferentes personas. La confiabilidad del instrumento se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad” (p.216).

Tabla 2: Estadística de confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
91.60%	50

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=91.60\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 50 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2. Validez del instrumento

Tabla 3

<i>Validación de expertos</i>	
Mgtr. Ing. Barrantes Ríos, Edmundo José	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experta Metodóloga y Temática

Fuente: Elaboración propia

3.7 Método de análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente.

Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera:

Se elaboró una matriz de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 7 Pro Intel Core i3, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2010 para Windows y el programa estadístico SPSS el programa SPSS.

El cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, conjunto de procedimientos estratégicos para medir la variable, Gestión administrativa, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Planeación, organización, dirección y control. Para medir la variable, Atención al docente, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Satisfacción del cliente, calidad de atención, derecho del cliente. Se incorporará en todos los softwares, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), la cual se utilizará en este trabajo de investigación

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

Para ello se hizo uso de las tablas de frecuencias, esquemas usando las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, frecuencias relativas, relativas acumuladas.

Se elaborarán diagramas de barras, debido a su fácil comprensión.

3.8. Propuesta de valor

En la presente se debe tomar en cuenta el valor de importancia y significación que tiene el cliente en las instituciones y, tomando en cuenta los resultados obtenidos en

el presente estudio, se ha demostrado que es muy fundamental el buen trato que se debe brindar a nuestros usuarios, docentes.

A continuación, se detalla las mejoras:

Fijar lineamientos de los procesos de planificación de las actividades de los docentes, a nivel administrativo, para que, de esta manera el docente no sufra algún inconveniente en el momento de ordenar sus materiales de estudio para brindar sus clases.

La organización debe asegurar que cuenten con el personal idóneo en el área de las autoridades, con capacidad de manejo en liderazgo que influya en la toma de decisiones.

Cumplir estrictamente los procedimientos de control, en las áreas pertinentes de la institución, así garantizar la mejora del trato al docente de manera continua.

3.9. Aspectos deontológicos

La población de esta presente investigación será informada de la aplicación de la encuesta días antes de su ejecución. Como parte de los criterios éticos de la empresa se solicitará la autorización respectiva, la misma que será aceptada en forma consciente y voluntaria por parte de los trabajadores administrativos a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal.

Con respecto al personal se realizará la aplicación del instrumento previa aprobación de los mismos.

Este estudio de investigación se realizará de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando los derechos de autor de otras Tesis e Investigaciones, ensayos y libros; la encuesta se realizará con normalidad en el proceso la población encuestada colaborando con amabilidad; No se manipularán los resultados de las encuestas se actuará con ética a pesar de que pudieran salir inválidos los resultados.

IV. RESULTADO

4.1. Resultados estadísticos

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planeación

Tabla 4:

La empresa difunde sus valores al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	17	30,4	32,1	37,7
	A veces	5	8,9	9,4	47,2
	Siempre	28	50,0	52,8	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación

El 50.0% de los encuestados considera que siempre La empresa difunde sus valores al personal.

Tabla 5:

La educación técnica que brinda la institución, desarrolla nuevos empleos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	2	3,6	3,8	5,7
	A veces	21	37,5	39,6	45,3
	Casi siempre	17	30,4	32,1	77,4
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación

El 37.5% de los encuestados considera que a veces La educación técnica que brinda la institución, desarrolla nuevos empleos.

Tabla 6:

Las estrategias creadas por la institución se desarrollan en la práctica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	7,1	7,5	7,5
	A veces	4	7,1	7,5	15,1
	Casi siempre	29	51,8	54,7	69,8
	Siempre	16	28,6	30,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.8% de los encuestados considera que casi siempre Las estrategias creadas por la institución se desarrolla en la practica

Tabla 7:

La institución identifica oportunamente las oportunidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	1	1,8	1,9	7,5
	A veces	29	51,8	54,7	62,3
	Casi siempre	7	12,5	13,2	75,5
	Siempre	13	23,2	24,5	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.8% de los encuestados considera que a veces La institución identifica oportunamente las oportunidades

Tabla 8:

La institución tiene metas establecidas a largo plazo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,1	7,5	7,5
	Casi nunca	1	1,8	1,9	9,4
	A veces	8	14,3	15,1	24,5
	Casi siempre	9	16,1	17,0	41,5
	Siempre	31	55,4	58,5	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación

El 58.5% de los encuestados indicaron que, siempre la institución tiene metas establecidos a largo plazo.

Tabla 9:

La institución se diferencia de los competidores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,1	7,5	7,5
	Casi nunca	1	1,8	1,9	9,4
	A veces	17	30,4	32,1	41,5
	Casi siempre	23	41,1	43,4	84,9
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.4% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución se diferencia de los competidores y el 1.9% señalaron que, casi nunca, se diferencia de los competidores.

Dimensión 2: Organización.

Tabla 10:

La institución distribuye formalmente los puestos de trabajo

			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	4	7,1	7,5	11,3
	A veces	16	28,6	30,2	41,5
	Casi siempre	21	37,5	39,6	81,1
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.6% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución distribuye de manera formal los puestos de trabajo.

Tabla 11:

La institución tiene dividido su departamento administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	4	7,1	7,5	11,3
	A veces	22	39,3	41,5	52,8
	Casi siempre	10	17,9	18,9	71,7
	Siempre	15	26,8	28,3	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, a veces la institución divide su departamento administrativo y el 3.8% señalaron que, nunca divide su departamento administrativo.

Tabla 12:

La empresa distribuye adecuadamente las tareas asignadas al docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	2	3,6	3,8	9,4
	A veces	22	39,3	41,5	50,9
	Casi siempre	14	25,0	26,4	77,4
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, a veces la institución distribuye adecuadamente las tareas al docente y el 5.7% señalaron que, nunca la institución distribuye adecuadamente las tareas.

Tabla 13:

La empresa establece niveles jerárquicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	9	16,1	17,0	18,9
	A veces	7	12,5	13,2	32,1
	Casi siempre	23	41,1	43,4	75,5
	Siempre	13	23,2	24,5	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.4% de los encuestados indicaron que, casi siempre la empresa establece niveles jerárquicos y el 1.9% señalaron que, nunca establecen niveles jerárquicos.

Tabla 14:

La institución trabaja de manera ordenada con las demás áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	10,7	11,3	11,3
	A veces	20	35,7	37,7	49,1
	Casi siempre	15	26,8	28,3	77,4
	Siempre	12	21,4	22,6	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.7% de los encuestados indicaron que, a veces la institución trabaja de manera ordenada con las demás áreas.

Tabla 15:

La institución desarrolla planes para coordinar actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	3	5,4	5,7	5,7
	A veces	25	44,6	47,2	52,8
	Casi siempre	14	25,0	26,4	79,2
	Siempre	11	19,6	20,8	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.2% de los encuestados indicaron que, a veces la institución desarrolla planes y actividades y el 5.7% señalaron que, casi nunca desarrollan planes y actividades.

Dimensión: Dirección

Tabla 16: Cuenta con un personal de autoridad.

La empresa faculta a un individuo para ejercer como autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	15	26,8	28,3	32,1
	A veces	8	14,3	15,1	47,2
	Casi siempre	19	33,9	35,8	83,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 35.8% de los encuestados indicaron que, casi siempre faculta al personal para ejercer como autoridad.

Tabla 17:

La autoridad controla los procesos de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	34	60,7	64,2	64,2
	Casi siempre	12	21,4	22,6	86,8
	Siempre	7	12,5	13,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 64.2% de los encuestados indicaron que, a veces la autoridad de la empresa controla los procesos y el 13.2% señalaron que, siempre la autoridad controla los procesos.

Tabla 18:

La institución cumple con las leyes establecidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	11	19,6	20,8	22,6
	A veces	14	25,0	26,4	49,1
	Casi siempre	8	14,3	15,1	64,2
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 26.4% de los encuestados indicaron que, la institución cumple con las leyes establecidas y el 1.9% señalaron que, nunca la autoridad cumple con las leyes establecidas.

Tabla 19:

La institución respeta los derechos laborales de su personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	9	16,1	17,0	18,9
	A veces si, a veces no	18	32,1	34,0	52,8
	Casi siempre	20	35,7	37,7	90,6
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.7% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución respeta los derechos laborales de su personal y el 1.9% señalaron que, nunca la institución respeta los derechos laborales de su personal.

Tabla 20:

La decisión que toma la institución influye en el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	10	17,9	18,9	20,8
	A veces	6	10,7	11,3	32,1
	Casi siempre	23	41,1	43,4	75,5
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.4% de los encuestados indicaron que, casi siempre las decisiones influyen en el personal.

Tabla 21:

La empresa dirige las actividades laborales e influye en ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	10	17,9	18,9	20,8
	A veces	15	26,8	28,3	49,1
	Casi siempre	5	8,9	9,4	58,5
	Siempre	22	39,3	41,5	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 28.3% de los encuestados indicaron que, a veces la empresa influye en las actividades laborales y el 1.9% señalaron que, nunca la empresa influye en las actividades laborales.

Tabla 22:

La institución impulsa al personal a tener un mejor rendimiento laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	14	25,0	26,4	26,4
	A veces	13	23,2	24,5	50,9
	Casi siempre	22	39,3	41,5	92,5
	Siempre	4	7,1	7,5	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, casi siempre el personal es impulsado por la institución a mejorar el rendimiento laboral.

Tabla 23:

La institución motiva a su personal por los logros obtenidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	14	25,0	26,4	28,3
	A veces	22	39,3	41,5	69,8
	Casi siempre	6	10,7	11,3	81,1
	Siempre	10	17,9	18,9	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, a veces el personal es motiva por la institución para el logro de los objetivos y el 1.9% señalaron que, nunca el personal es motivado.

Tabla 24:

La institución informa oportunamente al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	3	5,4	5,7	7,5
	A veces	29	51,8	54,7	62,3
	Casi siempre	12	21,4	22,6	84,9
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 54.7% de los encuestados indicaron que, a veces la institución informa de manera oportuna al personal y el 1.9% señalaron que, nunca son informado oportunamente.

Dimensión: Control

Tabla 25:

Las normas y reglas creadas por la empresa, ayuda a regular inconvenientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	14,3	15,1	15,1
	A veces	28	50,0	52,8	67,9
	Casi siempre	10	17,9	18,9	86,8
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.8% de los encuestados indicaron que, a veces las normas y reglas creadas por la empresa regulan los inconvenientes y el 15.1% señalaron que, casi nunca las normas y reglas regulan los inconvenientes.

Tabla 26:

La institución comunica de inmediato cualquier incidente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	12,5	13,2	13,2
	Casi nunca	10	17,9	18,9	32,1
	A veces si, a veces no	16	28,6	30,2	62,3
	Casi siempre	15	26,8	28,3	90,6
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 30.2% de los encuestados señalaron que, a veces la institución comunica los incidentes y el 9.4% señalaron que, siempre se comunica oportunamente los incidentes.

Tabla 27:

La institución cuenta con planes de contingencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	10	17,9	18,9	22,6
	A veces	19	33,9	35,8	58,5
	Casi siempre	20	35,7	37,7	96,2
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.7% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución cuenta con planes de contingencias y el 3.8% señalaron que, nunca cuenta con planes de contingencias

Tabla 28:

La institución realiza acciones correctivas para evitar los problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	9	16,1	17,0	22,6
	A veces	17	30,4	32,1	54,7
	Casi siempre	14	25,0	26,4	81,1
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 32.1% de los encuestados indicaron que, a veces la institución realiza acciones correctivas para evitar los problemas.

Variable Dependiente: Atención al Docente

Dimensión: Satisfacción del Cliente

Tabla 29:

El servicio que le brinda la empresa a usted es de gran beneficio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	14	25,0	26,4	28,3
	A veces	14	25,0	26,4	54,7
	Casi siempre	24	42,9	45,3	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.3% de los encuestados indicaron que, casi siempre el servicio que brinda la empresa es de gran beneficio para el docente.

Tabla 30:

La institución satisface sus expectativas con el trato que le brinda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,1	7,5	7,5
	A veces	26	46,4	49,1	56,6
	Casi siempre	23	41,1	43,4	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 49.1% de los encuestados indicaron que, a veces el trato que brinda la institución satisface las expectativas del docente y el 43.4% señalaron que, casi siempre están satisfechas las expectativas del docente.

Tabla 31:

Usted como docente, se identifica con la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	7,1	7,5	7,5
	A veces	20	35,7	37,7	45,3
	Casi siempre	28	50,0	52,8	98,1
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.8% de los encuestados indicaron que, casi siempre el docente se identifica con la institución y el 37.7% señalaron que, a veces el docente se identifica con la institución.

Tabla 32:

La institución le brinda facilidades para desarrollarse profesionalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	11	19,6	20,8	20,8
	Casi nunca	6	10,7	11,3	32,1
	A veces	22	39,3	41,5	73,6
	Casi siempre	10	17,9	18,9	92,5
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, a veces la institución desarrolla al docente y el 20.8% señalaron que, nunca la institución desarrolla al docente.

Tabla 33:

Cuando usted presenta un reclamo, la empresa le manifiesta su comprensión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	16,1	17,0	17,0
	A veces	41	73,2	77,4	94,3
	Casi siempre	3	5,4	5,7	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 77.4% de los encuestados indicaron que, la empresa manifiesta comprensión al reclamo de los docentes y el 17% señalaron que, casi nunca la empresa brinda atención al reclamo de los docentes.

Tabla 34:

Luego de haber presentado su reclamo, la empresa se compromete a solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	14,3	15,1	15,1
	A veces	41	73,2	77,4	92,5
	Siempre	4	7,1	7,5	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 77.4% de los encuestados indicaron que, la empresa soluciona el reclamo de los docentes y el 7.5% señalaron que, siempre son solucionados los reclamos presentados.

Tabla 35:

La institución realiza seguimiento a los reclamos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	28	50,0	52,8	54,7
	A veces	17	30,4	32,1	86,8
	Casi siempre	7	12,5	13,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.8% de los encuestados indicaron que, la institución realiza seguimiento a los reclamos y el 1.9% señalaron que, nunca la institución pone atención a los reclamos.

Tabla 36:

La institución evita que se vuelva a repetir el incidente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,1	7,5	7,5
	Casi nunca	9	16,1	17,0	24,5
	A veces	32	57,1	60,4	84,9
	Casi siempre	4	7,1	7,5	92,5
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 60.4% de los encuestados indicaron que, a veces la institución evita repetir los errores y el 7.5% señalaron que, siempre están tratando de evitar los errores.

Dimensión: Calidad de Atención

Tabla 37:

El servicio que le brinda la institución a usted, cree que es bueno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	42	75,0	79,2	79,2
	Casi siempre	11	19,6	20,8	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 79.2% de los encuestados indicaron que, a veces el servicio brindado por parte de la institución es bueno y el 20.8% señalaron que, casi siempre el servicio de la institución es bueno.

Tabla 38:

La institución cumple con los plazos establecidos de entrega de sus materiales para desarrollar sus clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	13	23,2	24,5	24,5
	A veces	38	67,9	71,7	96,2
	Casi siempre	2	3,6	3,8	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 71.7% de los encuestados indicaron que, a veces cumple en la entrega de materiales a los docentes y el 3.8% señalaron que, casi siempre cumple con la entrega oportuna de materiales a los docentes.

Tabla 39:

La institución es flexible con el docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	18	32,1	34,0	39,6
	A veces	6	10,7	11,3	50,9
	Casi siempre	26	46,4	49,1	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 49.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución es flexible con los docentes y el 5.7% señalaron que, nunca la institución es flexible con el docente.

Tabla 40:

La institución brinda comodidad al docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	10	17,9	18,9	20,8
	A veces	19	33,9	35,8	56,6
	Casi siempre	19	33,9	35,8	92,5
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 35.8% de los encuestados indicaron que, a veces la institución brinda comodidades al docente y el 35.8% señalaron que, casi siempre el docente recibe comodidad por parte de la institución.

Tabla 41:

La institución atiende con cordialidad a sus docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	7,1	7,5	7,5
	A veces si, a veces no	22	39,3	41,5	49,1
	Casi siempre	11	19,6	20,8	69,8
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.5% de los encuestados indicaron que, a veces el docente es atendido con cordialidad y el 20.8% señalaron que, casi siempre atienden con cordialidad al docente.

Tabla 42:

Usted cree que la empresa actúa con excelencia, en el trato al docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	5	8,9	9,4	11,3
	A veces si, a veces no	17	30,4	32,1	43,4
	Casi siempre	26	46,4	49,1	92,5
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 49.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución actúa con excelencia y el 1.9% señalaron que, nunca actúan con excelencia.

Tabla 43:

Usted como docente está comprometido con la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	5	8,9	9,4	9,4
	A veces	14	25,0	26,4	35,8
	Casi siempre	26	46,4	49,1	84,9
	Siempre	8	14,3	15,1	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 49.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre el docente está comprometido con la empresa.

Tabla 44:

La institución, identifica las expectativas del docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	18	32,1	34,0	34,0
	A veces	10	17,9	18,9	52,8
	Casi siempre	25	44,6	47,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.2% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución identifica las expectativas del docente y el 18.9% señalaron que, a veces es identificada las expectativas del docente.

Tabla 45:

El sistema de la institución, funciona de manera eficaz.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	12,5	13,2	13,2
	Casi nunca	2	3,6	3,8	17,0
	A veces	40	71,4	75,5	92,5
	Casi siempre	4	7,1	7,5	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 75.5% de los encuestados indicaron que, a veces el sistema funciona de manera eficaz y el 7.5% señalaron que, casi nunca el sistema es eficaz.

Dimension: Derecho del Docente

Tabla 46:

Cuando usted presenta su reclamo, la institución le brinda solución oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	15	26,8	28,3	30,2
	A veces	32	57,1	60,4	90,6
	Casi siempre	1	1,8	1,9	92,5
	Siempre	4	7,1	7,5	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 60.4% de los encuestados indicaron que, a veces la institución resuelve rápido su reclamo.

Tabla 47:

La institución, considera, trata a usted como docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4	5,7	5,7
	Casi nunca	16	28,6	30,2	35,8
	A veces	20	35,7	37,7	73,6
	Casi siempre	14	25,0	26,4	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.7% de los encuestados considera que, a veces la institución considera en su trato al docente.

Tabla 48:

La institución pone en prácticas los derechos que usted merece como docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	8	14,3	15,1	17,0
	A veces	14	25,0	26,4	43,4
	Casi siempre	22	39,3	41,5	84,9
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

EL 41.5% de los encuestados indicaron que, casi siempre respeta los derechos que el docente tiene y el 1.0% señalaron que, nunca la institución respeta el derecho de los docentes.

Tabla 49:

La institución le brinda a usted lo que requiere para dictar sus clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	7	12,5	13,2	15,1
	A veces	27	48,2	50,9	66,0
	Casi siempre	18	32,1	34,0	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 50.9% de los encuestados indicaron que, a veces la institución brinda al docente lo que requiere para desarrollar sus clases y el 1.9% señalaron que, nunca los docentes cuentan con su requerimiento.

Tabla 50:

El inconveniente que usted tiene es atendido por la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	14,3	15,1	15,1
	Casi nunca	14	25,0	26,4	41,5
	A veces	4	7,1	7,5	49,1
	Casi siempre	17	30,4	32,1	81,1
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 32.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre la institución resuelve los inconvenientes de los docentes y el 7.5% señalaron que, a veces es resuelto los inconvenientes de los docentes.

Tabla 51:

Es oportuno la atención que le brinda la institución a su requerimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	8,9	9,4	9,4
	Casi nunca	10	17,9	18,9	28,3
	A veces	21	37,5	39,6	67,9
	Casi siempre	9	16,1	17,0	84,9
	Siempre	8	14,3	15,1	100,0
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.6% de los encuestados indicaron que, a veces la atención al docente es oportuna y el 9.4% señalaron que, nunca atienden al docente de manera oportuna.

Tabla 52:

El cliente es responsable de manera social con la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	9	16,1	17,0	20,8
	A veces	18	32,1	34,0	54,7
	Casi siempre	16	28,6	30,2	84,9
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 34% de los encuestados indicaron que, a veces el cliente es responsable en material social con la institución y el 3.8% señalaron que, nunca el cliente es responsable en nada.

Tabla 53:

Usted como docente, asume responsabilidad cuando se le delega trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,6	3,8	3,8
	Casi nunca	7	12,5	13,2	17,0
	A veces	19	33,9	35,8	52,8
	Casi siempre	18	32,1	34,0	86,8
	Siempre	7	12,5	13,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Total		56	100,0		

Fuente: Propia

Interpretación:

El 34% de los encuestados indicaron que, casi siempre el docente asume las obligaciones que la institución lo delega.

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Para la contrastación se ha utilizado la prueba de Wilcoxon para variables cualitativas ordinales y para ello se han planteado hipótesis de trabajo.

Hipótesis general

La gestión administrativa si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La gestión administrativa no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

H1: La gestión administrativa si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.

Tabla 54:

Estadísticos de prueba

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA- ATENCIÓN AL CLIENTE
Z	-6,736 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.736$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula HO La gestión administrativa no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017y se acepta la hipótesis alterna H1 La

gestión administrativa si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, es decir se probó la hipótesis general.

Hipótesis secundaria 1

La planeación influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La planeación no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

H1: La planeación si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Tabla 55:

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba^a

	ATENCIÓN AL CLIENTE - PLANEACIÓN
Z	-6,763 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.736$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 La planeación no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 La planeación si

influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, es decir se probó la hipótesis secundaria 1.

Hipótesis secundaria 2

La organización influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La organización no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017

H1: La organización si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017

Tabla 56:

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba^a

	ATENCIÓN AL CLIENTE - ORGANIZACIÓN
Z	-6,749 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.749$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 La organización no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017y se acepta la hipótesis alterna H_1 La

organización si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, es decir se probó la hipótesis secundaria 2.

Hipótesis secundaria 3

La dirección y su influencia, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La dirección no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017

H1: La dirección si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017

Tabla 57:

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba

	ATENCIÓN AL CLIENTE-DIRECCIÓN
Z	-6,750 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.750$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 La dirección no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017y se acepta la hipótesis alterna H_1 La dirección si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, es decir se probó la hipótesis secundaria 3.

Hipótesis secundaria 4

El control influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: El control no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

H1: El control si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.

Tabla 58:

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba

	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO MULTIDIVISIONAL
Z	-6,756 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.750$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula HO La dirección no influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017y se acepta la hipótesis alterna H1 La dirección si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017, es decir se probó la hipótesis secundaria 4.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación de estudios, tiene como objetivo presentar la atención que se brinda a los docentes a nivel administrativa. La gestión administrativa y su influencia en la atención al docente en el instituto INTECI PERÚ. Se ha descrito cada dimensión de las variables, y el impacto que genera en la atención que se brinda al docente, para poder hallar el impacto, se va a comparar los resultados obtenidos de los mismos, con la contratación de las conclusiones de los antecedentes citados en la presente investigación de tesis.

Quichca, (2012), en su tesis titulado, “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Magister en educación.

Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

En INTECI PERU, exactamente no estamos considerando de manera prioritaria el tema de desempeño en la presente investigación, se está tomando en cuenta los aspectos que engloban la atención al docente a nivel administrativo. Específicamente el área de atención, lo cual, en la presente investigación, se estableció mecanismos de una mejora atención, en lo que respecta de brindarle un trato justo y equitativo. Así mismo, a través de la aplicación de la gestión del proceso administrativo. Creando estrategias para el manejo eficiente de atención al docente, a través de la aplicación de la planeación, creando nuevas formas de atender al docente.

Tirado, (2014), en su tesis titulado, “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo”. Universidad Nacional de Trujillo – Huanchaco. Perú. Licenciado en administración.

Los objetivos de investigación han sido logrados cabalmente, ello ha sido posible diagnosticando a través de la encuestas y entrevistas, sobre el nivel de eficacia y desarrollo de ambas variables (gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente), encontrando que tiene una estrecha relación; lo cual ha sido derivado en propuesta de acciones de mejora. En tal sentido, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: “la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo.

En INTECI PERU. en la presente investigación de tesis podemos decir que, el proceso de la gestión administrativa, es uno de los aspectos más importante que debe manejar una organización de manera eficiente, cumpliendo de manera estricta, cada proceso que comprende dicha gestión, como lo es el proceso de planeación, significa crear los planes de manera estratégica, creando objetivos, en lo que respecta la mejora de la atención al docente, a nivel administrativo, para así tener objetivos claros con el docente y cumplir con lo planificado. Así mismo en lo que respecta el proceso de organización, significa brindarle las herramientas necesarias para que pueda desarrollar su labor, en beneficio de los alumnos e institución, como podemos observar es la aplicación del proceso administrativo, para garantizar el trato justo, adecuado y equitativo para el docente de la institución.

Gordon, (2013), en su tesis titulado, “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”. Universidad Politécnica estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador. Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing.

Con el diagnostico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema organizacional. Existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación. El propósito del análisis de

la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

En INTECI PERU. en la presente investigación podemos decir que, el proceso administrativo comprende cuatro fases, los cuales son: proceso de planificación, proceso de organización, proceso de dirección y proceso de control. En la presente investigación se ha dado solución a la problemática sobre la mala atención al docente, a través de la implementación de la gestión del proceso administrativo, lo cual, mediante los resultados estadísticos obtenido, nos demuestran que, la hipótesis de, gestión administrativa, si influye en la atención al docente.

Miño & Parco (2014), en su tesis titulado, “*Gestión administrativa en el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón chillanes*, universidad estatal de Bolívar. Guaranda – Ecuador. Licenciadas en gestión administrativa.

Los procesos de la Gestión Administrativa inciden en el servicio que brindan los empleados del GAD del cantón Chillanes, a los usuarios. El desarrollo de las actividades se debe realizar en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, y proyectar una imagen institucional positiva. Es necesario trabajar en equipo, utilizar la comunicación y un ambiente de trabajo adecuado para ofrecer un servicio de calidad. Los empleados deben realizar su tarea en función de las necesidades de los usuarios.

En INTECI PERU. En la presente investigación de tesis podemos hacer referencia de manera muy estricta que, el proceso de gestión administrativa, es la aplicación y armado del esquema estructural de la institución, lo cual la correcta aplicación nos brindara resultados altamente positivos en las respectivas áreas laborales, así mismo nos convierte en una institución sólida, con capacidad de manejo.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

En la presente investigación de tesis sobre, gestión administrativa, en la atención al docente en el instituto INTECI PERU, se llegó a las siguientes conclusiones.

En lo que respecta en la planeación, según los resultados estadísticos obtenidos, a través de la aplicación del SPSS y el análisis del método de wilcoxon, demostró que, la planeación si influye en la atención al docente, ya que se aplicara los procesos estratégicos para planificar sus actividades y el cumplimiento de los objetivos específicos de la Institución.

Así mismo, en lo que respecta el proceso de organización, según los resultados obtenido, luego de haber analizado la información adquirida, el proceso de organización si influye en la atención al docente, este resultado nos demostró el alto grado de influencia que tiene la organización, para que de esta manera se pueda coordinar las actividades del docente, de manera estratégica, para que el docente se sienta comprometido con sus labores, y aportar para el logro de los objetivos específicos.

Por otro lado, en lo que respecta sobre la dirección, los resultados obtenidos en el presente estudio, demostraron que, la dirección si influye en la atención al docente, dicha variable de estudio permitirá al docente y al área administrativa, trabajar de manera concatenada, para así lograr los objetivos. Así mismo permitirá que la dirección de las funciones de atención al docente de manera administrativa, permita elaborar estrategias de mejora en el trato hacia el docente, para así ir fortaleciendo el buen clima, entre el área administrativa y el docente.

Concluyendo en lo que respecta el control, se logró demostrar que el control si influye en la atención al docente, por tanto, el control se aplicó a través del monitoreo en el proceso administrativo, cumpliéndose una adecuada atención al docente para seguir fortaleciéndose ya que se logró controlar todo el proceso administrativo.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

En la presente investigación de tesis sobre, La gestión administrativa, en la atención al docente, en el instituto INTECE PERU, en la sede de Surco. Surco. Lima. Perú. Se recomienda aplicar el proceso administrativo para obtener un índice mayor en lo que respecta la adecuada atención al docente.

En la planeación se puede recomendar que se debe realizar una coordinación para cumplir con las expectativas del docente y la institución mediante un adecuado proceso, para así satisfacer las necesidades de ellos, logrando de esta manera una mejora continua en lo que se respecta la atención al docente.

Continuando con las recomendaciones podemos decir que, en la organización es muy importante aplicar de manera estratégica y secuencial, ya que nos permitirá tener los entes jerárquicos que la organización requiere, para así de esta manera garantizar, una mejor estructura a nivel organizacional muy sólida, y esto tendrá efectos positivos en lo referente a la atención al docente.

Así mismo en lo que respecta la dirección en la institución, podemos recomendar lo siguiente; La institución debe contar con personal altamente capacitados, técnicos, que tenga el suficiente conocimiento para poder tomar decisiones, con capacidad de liderazgo de poder influir en las actividades pedagógicas de los docentes, así mismo de poder dirigir de manera eficiente la institución, en lo que respecta el buen trato hacia los docentes, y fomentado el buen clima en la institución, de manera interna y externa.

Finalmente, en lo que respecta el control, podemos recomendar lo siguiente; Aplicar evaluaciones de manera constante y permanente, a través de los resultados que se obtendrá, de acuerdo a lo planificado y programado, así mismo comunicando de manera oportuna si hubiera algún inconveniente, creando planes de contingencias para la pronta atención o solución, en lo que respecta la atención al docente.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- G. Quichca (2012) *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”*, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú, Magister en educación.
- A. Tapia, (2015) *“La gestión administrativa y desempeño docente de las instituciones educativas de la Ugel 01 – Maynas – 2014”* para optar el grado académico de magister en gestión educativa.
- G. Tirado (2014), *“Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la libertad – Trujillo”* Universidad Nacional de Trujillo - Huanchaco Perú -2014para licenciado en administración.
- L. Villegas (2015) *“Gestión administrativa y su relación con el desempeño docente en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la fap-2012, Lima, Perú.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Perú.
- P. Vallejo (2014) *“La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012”* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, doctorado en Ciencia de Educación.
- C. Zapana (2015) *“Relación de la gestión administrativa con el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Pusi de la provincia de huancané año 2013”*, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, magister en educación, Juliaca.
- M. García. (2015) *“La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota bolívar”*, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, ingeniera en gestión empresarial.

- R. Gordon (2013), *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”* Universidad Politécnica estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador, Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing.
- M. Parco (2014) *“Gestión administrativa en el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón chillanes, universidad estatal de bolívar, Guaranda – Ecuador, licenciadas en gestión administrativa.*
- Santillány Villanueva (2013), *“propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poisons.a.”*, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, titulado en Ingeniero Comercial.
- C. Ahoy. (2010), *Administración de operación con enfoque en el cliente*, México: Mc Graw Hill.
- C. Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- C. Tubino. (1992), *El proceso de la investigación*. Venezuela. Panapo.
- H. Ñaupas, E. Mejía., E. Novoa., y A. Villagómez. (2013). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Bogotá. Colombia. Xpress estudios gráfico y digital S.A.
- I. Chiavenato, (2014), *Introducción a la teoría general de la administración*, octava edición, México, Mc Graw Hill.
- J. Stoner., R. Freeman, y D. Gilbert. (1999), *Administración*. (sexta edición). Juárez. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- M. Lira. (2009), *Servicio al cliente*. México. Registro de la cámara nacional de la industria.
- P. Sánchez, (2015), *Comunicación y atención al cliente*, España, Editex.

Hernández. R., Fernández. C. Y Del Baptista. M.D.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: Mc Graw Hill.

S. Hernández y Rodríguez., A. Pulido. (2011), *Fundamentos de la gestión empresarial*. México. Mc Gran Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 59

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye la gestión administrativa en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo influye la planeación, en la atención al docente en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?</p> <p>¿Cómo influye la organización, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?</p> <p>¿Cómo influye la dirección, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?</p> <p>¿Cómo influye el control, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Demostrar cómo influye la gestión administrativa en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Demostrar cómo influye la planeación en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.</p> <p>Demostrar cómo influye la organización en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017</p> <p>Demostrar cómo influye la dirección en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017</p> <p>Demostrar cómo influye el control en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>La gestión administrativa, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>La planeación, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.</p> <p>La organización, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017</p> <p>La dirección, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017</p> <p>El control, si influye, en la atención al docente, en el instituto INTECI sede de Surco. Surco. Lima. Perú 2017.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Lagestión administrativa.</p> <p>D1. Planeación. D2. Organización. D3. Dirección. D4. Control.</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>D1. Satisfacción al cliente. D2. Calidad de atención. D3. Derecho del cliente.</p>	<p>Tipo. Explicativa:</p> <p>Son más estructuradas que los otros tipos de investigación</p> <p>Diseño: No experimental:</p> <p>Estudios que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que los fenómenos en su ambiente natral</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativa.</p>	<p>La Población: La conforma Los docentes de la institución, INTECI PERU sede de Surco. Surco. Lima. Perú</p> <p>La cual alcanza un total de 55 individuos.</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Encuesta . Cuestionario</p>

Fuente: Propia

Anexo 2:

Tabla 60: Matriz de operativización.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERTS	ESCALA DE MEDICION	RANGO O CATEGORIAS
I: GESTION ADMINISTRATIVA	I.1. PLANEACION	I.1.1. VISION	1,2	LIKERT 5.- Siempre. 4.- Casi siempre. 3.- A veces si, a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca.	Alta (75-100) Media (48-74) Baja (20-47)
		I.1.2. ESTRATEGIAS	3,4		
		I.1.3. OBJETIVOS	5,6		
	I.2. ORGANIZACION	I.2.1. ESTRUCTURA	7,8,		
		I.2.2.DIVISION DE TRABAJO	9,10		
		I.2.3. FUNCIONES	11,12		
	I.3. DIRECCION	I.3.1. AUTORIDAD	13,14		
		I.3.2. RESPONSABILIDAD	15,16		
		I.3.3. LIDERAZGO	17,18		
		I.3.4. MOTIVACION	19,20		
		I.3.5. COMUNICACION	21		
	I.4. CONTROL	I.4.1. NORMAS	22,23		
		I.4.2. MEDIDAS	24,25		
	D: ATENCION AL DOCENTE	D.1. SATISFACCION DEL CLEINTE	D.1.1. CLIENTE EXT/INTER		
D.1.2. RECLAMACIONES			30,31, 32,33		
D.2. CALIDAD DE ATENCION		D.2.1. EXCELENCIA	34,35,36		
		D.2.2. CALIDAD	37,38, 39		
		D.2.3. CALIDAD TOTAL	40,41,42		
D.3. DERECHO DEL CLIENTE		D.3.1. EL CLIENTE Y SUS DERECHOS	43,44,45		
		D.3.2. ACTUACIONES DEL CLIENTE	46,47,48		
		D.3.3. EL CLIENTE RESPONSABLE	49,50		

Fuente: Propia

Anexo 3:

Instrumento variable independiente

I. GESTION ADMINISTRATIVA						
I.1 PLANEACION						
N°		5	4	3	2	1
I.1.1 VISION						
1	¿La empresa difunde sus valores al personal?					
2	¿La educación técnica que brinda la institución, desarrollara nuevos empleos?					
I.1.2 ESTRATEGIAS						
3	¿Las estrategias creadas por la institución, se desarrolla en la práctica?					
4	¿La institución, identifica oportunamente las oportunidades?					
I.1.3 OBJETIVO						
5	¿La institución, tiene metas establecidos a largo plazo?					
6	¿La institución se diferencia de los competidores?					
I.2 ORGANIZACIÓN						
N°		5	4	3	2	1
I.2.1 ESTRUCTURA						
7	¿La institución, distribuye formalmente los puestos de trabajo?					
8	¿La institución, tiene dividido su departamento administrativo?					
I.2.2 DIVISION DE TRABAJO						
9	¿La empresa, distribuye adecuadamente las tareas asignadas al docente?					
10	¿La empresa, establece niveles jerárquicos?					
I.2.3 FUNCIONES						
11	La institución trabaja de manera coordinada con las demás áreas?					
12	¿La institución, desarrolla planes para coordinar actividades?					
I.3 DIRECCION						
N°		5	4	3	2	1
I.3.1 AUTORIDAD						
13	¿La empresa, faculta a un individuo para ejercer como autoridad?					
14	¿La autoridad controla los procesos de la empresa?					
I.3.2 RESPONSABILIDAD						
15	¿La institución, cumple con las leyes establecidas?					
16	¿La institución, respeta los derechos laborales de su personal?					
I.3.3 LIDERAZGO						
17	¿La decisión que toma la institución influye en el personal?					
18	¿La empresa, dirige las actividades laborales e influye en ella?					
I.3.4 MOTIVACION						
19	¿La institución, impulsa al personal a tener un mejor rendimiento laboral?					
20	¿La institución, motiva a su personal por los logros obtenidos?					
I.3.5 COMUNICACIÓN						
21	¿La institución, informa oportunamente al personal?					
I.4 CONTROL						
N°		5	4	3	2	1
I.4.1. NORMAS						
22	¿Las normas y reglas creadas por la empresa, ayuda a regular inconvenientes?					
23	¿La institución comunica de inmediato cualquier incidente?					
I.4.2. MEDIDAS						
24	¿La institución cuenta con planes de contingencia?					
25	¿La institución realiza acciones correctivas para evitar los problemas?					

Fuente: Propia

Instrumento variable dependiente

II. ATENCION AL DOCENTE						
D.1.SASTIFACCION DEL CLIENTE						
N°		5	4	3	2	1
D.1.1. CLIENTE INTERNO Y EXTERNO						
26	¿La institución realiza acciones correctivas para evitar los problemas?					
27	¿La institución satisface sus expectativas, con el trato que le brinda?					
28	¿Usted como docente, se identifica con la institución?					
29	¿La institución, le brinda facilidades para desarrollarse profesionalmente?					
D.1.2. RECLAMACIONES						
30	¿Cuándo usted presenta un reclamo, la empresa le manifiesta su comprensión?					
31	¿Luego de haber presentado su reclamo, la empresa se compromete a solucionarlo?					
32	¿La institución, realiza seguimiento a los reclamos?					
33	¿La institución, evita que se vuelva a repetir el incidente?					
D.2. CALIDAD DE ATENCION						
N°		5	4	3	2	1
D.2.1. EXCELENCIA						
34	¿El servicio que le brinda la institución a usted, cree que es bueno?					
35	¿La institución, cumple con los plazos establecidos de entrega de sus materiales para desarrollar sus clases?					
36	¿La institución, es flexible con el docente?					
D.2.2. CALIDAD						
37	¿La institución, brinda comodidad al docente?					
38	La institución, atiende con cordialidad a sus docentes?					
39	¿Usted cree que la empresa actúa con excelencia, en el trato al docente?					
D.2.3. CALIDAD TOTAL						
40	¿Usted como docente, está comprometido con la empresa?					
41	¿La institución, identifica las expectativas del docente?					
42	¿El sistema de la institución, funciona de manera eficaz?					
D.3. DERECHO DEL CLIENTE						
N°		5	4	3	2	1
D.3.1. EL CLIENTE Y SUS DERECHOS						
43	¿Cuándo Ud. presenta su reclamo, la institución le brinda solución oportuna?					
44	¿La institución, considera, trata a Ud. Como docente?					
45	¿La institución, pone en prácticas los derechos que usted merece como docente?					
D.3.2. ACTUACIONES DEL CLIENTE						
46	¿La institución, le brinda a Ud. lo que requiere para dictar sus clases?					
47	¿El inconveniente que usted tiene es atendido por la institución?					
48	¿Es oportuno la atención que le brinda la institución a su requerimiento?					
D.3.2. CLIENTE RESPONSABLE						
49	¿El cliente, es responsable de manera social con la institución?					
50	¿Usted como docente, asume responsabilidad cuando se le delega trabajo en equipo?					

Fuente: Propia

Anexo 4: Validación de datos

Variable independiente

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: PLANIFICACION								
1	¿La empresa difunde sus valores al personal?	✓		✓		✓		
2	¿La educación técnica que brinda la institución, desarrollara nuevos empleos?	✓		✓		✓		
3	¿Las estrategias creadas por la institución, se desarrolla en la práctica?	✓		✓		✓		
4	¿La institución, identifica oportunamente las oportunidades?	✓		✓		✓		
5	¿La institución, tiene metas establecidos a largo plazo?	✓		✓		✓		
6	¿La institución se diferencia de los competidores?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION								
7	¿La institución, distribuye formalmente los puestos de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿La institución, tiene dividido su departamento administrativo?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa, distribuye adecuadamente las tareas asignadas al docente?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa, establece niveles jerárquicos?	✓		✓		✓		
11	¿La institución trabaja de manera coordinada con las demás áreas?	✓		✓		✓		
12	¿La institución, desarrolla planes para coordinar actividades?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCION								
13	¿La institución, faculta a un individuo para ejercer como autoridad?	✓		✓		✓		
14	¿La autoridad controla los procesos de la institución?	✓		✓		✓		
15	¿La institución, cumple con las leyes establecidas?	✓		✓		✓		
16	¿La institución, respeta los derechos laborales del docente?	✓		✓		✓		
17	¿La decisión que toma la institución influye en el docente?	✓		✓		✓		
18	¿La institución, dirige las actividades laborales e influye en ella?	✓		✓		✓		
19	¿La institución, impulsa al docente a tener un mejor rendimiento laboral?	✓		✓		✓		
20	¿La institución, motiva al docente por los logros obtenidos?	✓		✓		✓		
21	¿La institución, informa oportunamente al docente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
22	¿Las normas y reglas creadas por la empresa, ayuda a regular inconvenientes?	✓		✓		✓		
22	¿La institución comunica de inmediato cualquier incidente?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Resultado de la variable independiente

24	¿La institución cuenta con planes de contingencia?	✓		✓		✓	
25	¿La institución realiza acciones correctivas para evitar los problemas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Barrantes Ríos Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: Docente Metodológico



¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

28 de 09 .del 2017

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

Fuente: Propia

Variable dependiente

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL DOCENTE								
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION DEL CLIENTE								
26	¿El servicio que le brinda la institución a usted, es de gran beneficio?	✓		✓		✓		
27	¿La institución satisface sus expectativas, con el trato que le brinda?	✓		✓		✓		
28	¿Usted como docente, se identifica con la institución?	✓		✓		✓		
29	¿La institución, le brinda facilidades para desarrollarse profesionalmente?	✓		✓		✓		
30	¿Cuándo usted presenta un reclamo, la empresa le manifiesta su comprensión?	✓		✓		✓		
31	¿Luego de haber presentado su reclamo, la empresa se compromete a solucionarlo?	✓		✓		✓		
32	¿La institución, realiza seguimiento a los reclamos?	✓		✓		✓		
33	¿La institución, evita que se vuelva a repetir el incidente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE ATENCION								
34	¿El servicio que le brinda la institución a usted, cree que es bueno?	✓		✓		✓		
35	¿La institución, cumple con los plazos establecidos de entrega de sus materiales para desarrollar sus clases?	✓		✓		✓		
35	¿La institución, es flexible con el docente?	✓		✓		✓		
37	¿La institución, brinda comodidad al docente?	✓		✓		✓		
38	¿La institución, atiende con cordialidad a sus docentes?	✓		✓		✓		
39	¿Usted cree que la empresa actúa con excelencia, en el trato al docente?	✓		✓		✓		
40	¿Usted como docente, está comprometido con la empresa?	✓		✓		✓		
41	¿La institución, identifica las expectativas del docente?	✓		✓		✓		
42	¿El sistema de la institución, funciona de manera eficaz?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DERECHO DEL CLIENTE								
43	¿Cuándo Ud. presenta su reclamo, la institución le brinda solución oportuna?	✓		✓		✓		
44	¿La institución, considera, trata a Ud. Como docente?	✓		✓		✓		
45	¿La institución, pone en prácticas los derechos que usted merece como docente?	✓		✓		✓		
46	¿La institución, le brinda a Ud. lo que requiere para dictar sus clases?	✓		✓		✓		
47	¿El inconveniente que usted tiene es atendido por la institución?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Resultado de la variable dependiente

48	¿Es oportuno la atención que le brinda la institución a su requerimiento?	✓		✓		✓	
49	¿El cliente, es responsable de manera social con la institución?	✓		✓		✓	
50	¿Usted como docente, asume responsabilidad cuando se le delega trabajo en equipo?	✓		✓		✓	

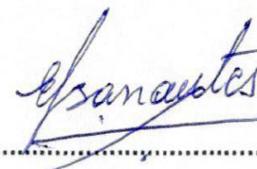
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Barrantes Rios Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: Docente Metodólogo



.....

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

28 de 09 del 2017

Fuente: Propia

Anexo 5: Matriz de datos

Variable independiente

MATRIZ DE DATOS																																																						
GESTION ADMINISTRATIVA																									ATENCION AL DOCENTE																									Sumatoria				
Nº	PLANEACION					ORGANIZACION					DIRECCION					CONTROL					SASTIFACCION DEL CLIENTE					CALIDAD DE ATENCION					DERECHO DEL CLIENTE					Variable Independiente	Variable Dependiente																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
1	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	4	75	65
2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	65	69	
3	4	5	4	3	5	3	1	3	1	4	3	4	1	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	3	2	3	1	3	2	4	3	3	2	5	2	2	4	3	4	4	3	2	2	1	83	74		
4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	80	71				
5	5	3	4	3	2	4	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	1	2	89	86			
6	5	5	4	5	5	2	4	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	1	102	83		
7	3	4	2	3	4	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	3	2	5	2	2	1	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	78	73		
8	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	2	2	3	88	79	
9	5	2	4	3	5	3	5	3	4	2	3	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	3	3	4	2	2	3	79	72		
10	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	94	63			
11	2	5	4	1	5	1	3	2	4	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	3	4	69	63				
12	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	2	3	98	65			
13	2	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	2	3	5	3	2	5	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	1	3	2	3	84	95		
14	3	4	5	3	5	3	2	4	5	4	3	5	4	3	5	4	1	2	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	2	3	5	2	4	1	3	2	90	83			
15	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	2	4	2	1	2	3	4	5	3	4	5	4	5	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	4	3	4	5	90	54		
16	3	5	4	3	5	3	1	3	1	4	2	3	2	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	5	4	87	73						
17	3	3	4	3	5	1	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	1	2	92	86		
18	2	5	4	5	4	5	5	3	4	5	2	3	4	3	2	5	4	5	2	3	4	3	2	2	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	91	85			
19	4	1	5	3	1	3	4	3	2	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	2	3	5	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	2	4	4	80	68			
20	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	1	4	2	3	2	5	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	1	3	4	4	83	98		
21	5	3	4	2	4	1	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	3	2	5	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	2	3	5	2	4	1	3	2	92	83		
22	3	4	5	3	5	4	5	2	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	5	99	73		
23	5	3	4	3	1	4	4	3	5	4	3	4	5	3	2	2	5	3	2	4	3	4	5	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	86	92			
24	5	2	4	1	5	5	4	5	3	4	2	3	2	3	5	3	5	5	4	3	2	3	5	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	88	88			
25	4	3	5	4	3	1	3	1	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	4	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	85	72			

Fuente: Propia

Variable dependiente

MATRIZ DE DATOS																																																					
Nº	GESTION ADMINISTRATIVA																				ATENCION AL DOCENTE																				Sumatoria												
	PLANEACION					ORGANIZACIÓN					DIRECCION					CONTROL					SASTIFACCION DEL CLIENTE					CALIDAD DE ATENCION					DERECHO DEL CLIENTE					Variable Independiente	Variable Dependiente																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
25	4	3	5	4	3	1	3	1	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	4	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	85	72	
26	4	5	4	3	5	3	4	3	1	3	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	74	90	
27	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	2	5	4	3	5	5	3	2	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	93	84	
28	5	4	2	3	1	3	2	3	3	4	2	5	4	3	5	4	5	2	4	3	5	3	1	4	5	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	85	72		
29	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	2	4	3	5	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	2	3	3	90	80
30	5	3	4	1	1	4	4	5	4	5	4	3	4	3	1	4	4	1	4	3	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	3	3	4	2	5	4	81	76	
31	3	5	4	3	5	3	3	1	3	2	5	3	4	3	2	5	2	3	4	5	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	5	5	80	65			
32	5	3	5	3	5	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	2	2	5	5	3	2	5	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	1	2	3	3	96	66			
33	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	3	5	4	100	99		
34	5	3	4	5	4	5	2	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	2	3	2	2	1	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	2	3	5	2	4	1	4	4	92	86	
35	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	2	4	5	3	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	98	70		
36	3	4	5	3	4	3	3	5	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	73	91	
37	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	1	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	98	85
38	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	3	4	2	4	4	5	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	5	4	98	73	
39	5	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	94	91
40	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	2	3	5	3	5	3	5	5	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	95	85
41	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	2	1	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	95	72	
42	3	4	5	3	5	4	2	3	3	2	5	3	5	3	4	2	5	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	3	1	2	1	3	3	4	2	2	2	2	85	71	
43	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	2	3	5	3	5	2	4	5	3	1	4	2	4	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	91	60		
44	3	4	5	4	5	4	5	3	4	2	5	3	4	3	4	5	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	90	66		
45	3	5	2	3	5	3	4	3	5	4	3	5	2	5	2	4	2	3	4	2	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	3	3	5	89	98		
46	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	2	4	5	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	1	2	3	5	2	4	1	5	5	92	88		
47	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	2	4	3	3	4	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	90	70	
48	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	2	4	5	4	3	3	2	2	4	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	89	92		
49	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	2	3	2	3	5	3	5	5	2	2	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	88	87		
50	5	3	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	90	70	
199	184	198	169	205	174	178	179	177	191	177	177	168	172	180	163	186	184	165	150	170	167	153	159	168	156	165	173	142	143	150	129	144	161	138	150	161	185	173	185	155	136	140	142	175	157	154	151	168	167	4393	3900		

Fuente: Propia

Anexo 6. Constancia de Corrección de Estilo.

