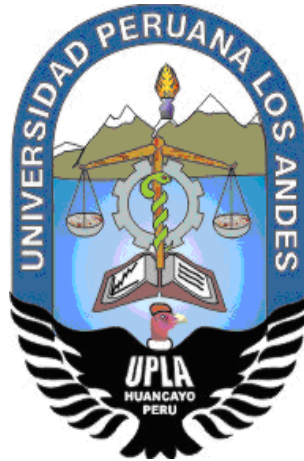


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la  
Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020

**Para optar** : El Título Profesional:  
Licenciado en Administración

**Autor** : Bach. Saulo Roger Casavilca Marca

**Asesor** : Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo

**Línea de Investigación  
Institucional** : Ciencias Empresariales y Ciencias de  
los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación** : 01.08.2020 al 01.12.2020

Huancayo – Perú  
2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la  
institución educativa 31593. Distrito El Tambo 2020.**

PRESENTADO POR:

**BACH. SAULO ROGER CASAVILCA MARCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMA**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

<b>PRESIDENTE</b>	: Dr. Fredi Gutierrez Martinez
<b>PRIMER MIEMBRO</b>	: Dr. Juan Manuel Sanchez Soto
<b>SEGUNDO MIEMBRO</b>	: Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
<b>TERCER MIEMBRO</b>	: Mg. Walter Ruben Santana Camargo

**Huancayo, ..... de .....2020**

**DR. PEDRO LUIS GUTIERREZ OZEJO**  
**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación de tesis a mi querido padre Dios omnipotente, que está abriendo puerta para lograr mis objetivos y tocando los corazones de las personas para cumplir mis objetivos.

Seguidamente a mis padres, Don Urbano Casavilca Fernández, que me apoyo incondicionalmente y mi madre Doña Delia Marca Ecurra que me forma disciplinadamente con amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, doy gracias al señor Jesucristo que aun así tengo errores como ser humano, él siempre me perdona, pero aun así no mereciéndome siempre me guía mis caminos.

Segundo al Dr. Pedro Luis Gutierrez Ozejo, por ser mi asesor y comprensible, tener paciencia en encaminar y la culminación de mi tesis, le estimo mucho como un excelente profesional.

Tercero reconozco la gratitud del Dr. Isack Fernando Espinoza Montes, en ayudarme explicar la parte metodología de la estadística por su paciencia y bondad.

Cuarto al Lic. Martin Romeo Yurivilca Oscanoa por compartir su sabiduría en la investigación.

Nunca olvidare a mis padres, a Don Urbano Casavilca Fernández, que me apoyaron en diferentes formas.

## CONTENIDO

<b>CARATURA .....</b>	<b>i</b>
<b>HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ASESOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xx</b>

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>27</b>
1.2.1.Delimitación Espacial.....	27
1.2.2. Delimitación Temporal .....	28
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	28
<b>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>29</b>
1.3.1.Problema General.....	29
1.3.2. Problemas Específicos.....	29
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>29</b>

	7
1.4.1. Justificación social.....	29
1.4.2. Justificación teórica.....	30
1.4.3. Justificación metodológica.....	31
1.4.4. Justificación práctica.....	32
1.4.5. Justificación de convivencia .....	33
<b>1.5. OBJETIVOS.....</b>	<b>33</b>
1.5.1. Objetivo General.....	33
1.5.2. Objetivo Específico.....	33

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....</b>	<b>35</b>
2.1.1. Antecedente – Internacionales.....	35
2.1.2. Antecedente Nacionales. ....	47
2.1.3. Antecedente Regional.....	57
<b>2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....</b>	<b>60</b>
2.2.1. Gestión estratégica.....	60
2.2.2. Calidad de servicios.....	101
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>110</b>

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general. ....	121
3.1.2. Hipótesis específicas.....	121

<b>3.2. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>123</b>
<b>3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES. ....</b>	<b>123</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

<b>4.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>125</b>
4.1.1. Método General. ....	125
4.1.2. Método específico.....	128
<b>4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>129</b>
<b>4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>129</b>
<b>4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>130</b>
<b>4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>131</b>
4.5.1. Población. ....	131
4.5.2. Muestra. ....	132
<b>4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>134</b>
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	134
4.6.2. Instrumento de recolección de datos. ....	135
<b>4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS. ....</b>	<b>136</b>
<b>4.8. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE LOS INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS. ....</b>	<b>137</b>
4.8.1. Matriz de elaboración de instrumentos de recopilación de datos.....	137
4.8.2. Validez del instrumento.....	141
4.8.3. Confiabilidad del instrumento. ....	143
<b>4.9. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>145</b>



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

<b>5.1. DESCRIPCION DE RESULTADO. ....</b>	<b>146</b>
5.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de la información. ....	146
5.1.2. Análisis de la variable asociación 1. Gestión estratégica. ....	150
Análisis de la Dimensión: Liderazgo compartido. ....	151
Análisis de la Dimensión: Trabajo colaborativo. ....	152
Análisis de la Dimensión: Planeamiento estratégico. ....	153
Análisis de la Dimensión: Participación social responsable. ....	154
Análisis de la Dimensión: Evaluación para la mejora continua. ....	155
5.1.3. Análisis de la variable supervisión 2. Calidad de servicios. ....	156
Análisis de la Dimensión: Capacidad de respuesta. ....	157
Análisis de la Dimensión atención. ....	158
Análisis de la Dimensión: Comunicación. ....	159
Análisis de la Dimensión: Accesibilidad. ....	160
Análisis de la Dimensión: Amabilidad. ....	161
Análisis de la Dimensión: Credibilidad. ....	162
Análisis de la Dimensión: Comprensión. ....	163
5.1.4. Organización, análisis e interpretación de resultado. ....	164
5.1.5. Análisis de correlación de gestión estratégica y calidad de servicios. ....	167
<b>5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS. ....</b>	<b>168</b>
5.2.1. Prueba de la hipótesis general. ....	168
5.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica. ....	170
5.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica. ....	173

	10
5.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica. ....	175
5.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica. ....	177
5.2.6. Prueba de la quinta hipótesis específica. ....	180
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>183</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>191</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>194</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>197</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>203</b>
1. Matriz De Consistencia .....	<b>204</b>
2. Matriz De Operacionalización De variables.....	<b>205</b>
3. Matriz De Operacionalización Del Instrumentos .....	<b>207</b>
4. Aporte Científico A La Investigación .....	<b>212</b>
5. Propuesta de Plan de Mejoramiento Institucional 2020 – 2022 .....	<b>213</b>
6. Instrumento de Validación Por Expertos.....	<b>217</b>
7. Instrumentos de Investigación .....	<b>225</b>
8. Consentimiento Informado .....	<b>231</b>
<b>9. Demostración de la Aplicación de la Tesis en la IEP. Javier Heraud 31593 – El Distrito del Tambo .....</b>	<b>232</b>
10. Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2020 .....	<b>233</b>
11. Localización De La Iep. Javier Heraud 31593 – Tambo 2020.....	<b>236</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalizacion de variables gestión estratégicas. ....	123
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicios. ....	124
Tabla 3 Población de la Institución Educativa Publica 31593 Javier Heraud. ....	131
Tabla 4 Muestreo no probabilístico. ....	134
Tabla 10 Miembros de la comunidad educativa. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 11 Variable Gestión estratégica. ....	150
Tabla 12 Análisis de la dimensión liderazgo compartido. ....	151
Tabla 13 Análisis de la dimensión trabajo colaborativo. ....	152
Tabla 14 Análisis de la dimensión planeamiento estratégico. ....	153
Tabla 15 Análisis de la dimensión participación social responsable. ....	154
Tabla 16 Análisis de la dimensión evaluación para la mejora continua. ....	155
Tabla 17 Análisis de la variable supervisión la calidad de servicios. ....	156
Tabla 18 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta. ....	157
Tabla 19 Análisis de la dimensión atención. ....	158
Tabla 20 Análisis de la dimensión comunicación. ....	159
Tabla 21 Análisis de la dimensión accesibilidad. ....	160
Tabla 22 Análisis de la dimensión amabilidad. ....	161
Tabla 23 Análisis de la dimensión accesibilidad. ....	162
Tabla 24 Análisis de la dimensión comprensión. ....	163
Tabla 25 La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 tambo 2020. ....	169
Tabla 26 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman). ....	169

Tabla 27 El liderazgo compartido se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 tambo 2020. ....	171
Tabla 28 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).....	172
Tabla 29 El trabajo colaborativo se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 tambo 2020.....	174
Tabla 30 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).....	174
Tabla 31 La planeación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020.....	176
Tabla 32 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).....	177
Tabla 33 La participación social responsable se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la I.E.P. 31593 Tambo 2020.....	179
Tabla 34 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).....	179
Tabla 35 La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la I.E.P. 31593 Tambo 2020.....	181
Tabla 36 Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).....	182
Tabla 83 Propuesta de valor modelo Canvas 2020 - 2022. ....	213
Tabla 84 Dimensión: Liderazgo compartido. Fuente: Elaboración propio 2020. ....	214
Tabla 85 Dimensión: Trabajo Colaborativo. ....	215
Tabla 86 Dimensión: Credibilidad. Fuente: Elaboración propio 2020.....	216

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Localización geográfica, I.E.P. 31593 Av. los educadores 62 – distrito Tambo 2020. ....	27
Figura 2. Diseño de investigación .....	132
Figura 3. Variable Gestión estratégica. ....	150
Figura 4. Análisis de la dimensión liderazgo compartido. ....	151
Figura 5. Análisis de la dimensión trabajo colaborativo. ....	152
Figura 6. Análisis de la dimensión planeamiento estratégico. ....	153
Figura 7. Análisis de la dimensión participación social responsable. ....	154
Figura 8. Análisis de la dimensión evaluación para la mejora continua. ....	155
Figura 9. Análisis de la variable supervisión la calidad de servicios. ....	156
Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta. ....	157
Figura 11. Análisis de la dimensión atención.....	158
Figura 12. Análisis de la dimensión comunicación.....	159
Figura 13. Análisis de la dimensión accesibilidad. ....	160
Figura 14. Análisis de la dimensión amabilidad. ....	161
Figura 15. Análisis de la dimensión accesibilidad. ....	162
Figura 16. Análisis de la dimensión comprensión.....	163
Figura 17. Resultado de Gestión Estratégica.....	164
Figura 18. Calidad de servicios. ....	165
Figura 19. Logro de resultado de la Gestión Estratégica y calidad de servicios.....	166
Figura 20. Diagrama de dispersión de las dos variables gestión estratégica y calidad de servicios en la entidad educativa 31593 – Tambo 2020.....	167

## INTRODUCCIÓN

Luego de haber culminado con arduo trabajo, día a día el pre – grado, y así mismo cultivarme profesionalmente competitivo gracias a mi casa de estudio, de la Universidad Peruana Los Andes, paralelamente a continuación presentaremos la tesis titulada: la gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la institución educativa 31593. Distrito El Tambo 2020.

Una de las características en el sector publico existe mucha burocracia, desconocen los instrumentos de gestión estratégica publica para guiar a las organizaciones educativas, a la cual existen antivalores éticos, para dar calidad de servicios, el perjudicado seria los niños que son el futuro y cambio de nuestra sociedad y llegar al modelo educativo, como países de China, Singapur, Macao, Hong Kong, etc, casi en su gran mayoría de las instituciones públicas del estado peruano, no realiza correctamente una buena gestión estratégica espléndida, liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planificación estratégica, participación social responsable y evaluación para la mejora continua, que tiene un enlace significativo con la calidad de servicios educativos, que es una barrera para la enseñanza – aprendizaje en nuestro país.

Actualmente existe un aprieto que los directivos, docentes, solo cumplen sus funciones pedagógicas y no les importa el rendimiento académico de los alumnos para mejorar tangiblemente los conocimientos educativos. Para analizar esta problemática y dar soluciones se utilizará un diseño no experimental de corte transversal. Con sano criterio se va utilizar los instrumentos de gestión para estar al corriente actualizado y ser el mejor administrador competitivo en la gestión pública.

SEPEN corrobora con las opiniones de FRED, MINEDU, CEPLAN, que es el arte y ciencias de formular, implementar y evaluar decisiones para un futuro, determinado

sutilmente como instrumento de gestión, descifrar los clasificadores de gestión, comprender los sistemas de información, presupuesto y finanzas, englobarlo unitariamente. Al llegar aquí nosotros dejaremos un plan de mejoramiento institucional en los puntos más vulnerables, para después diagnosticar y dar soluciones.

La metodología que se empleara es tipo de investigación básica, utilizando método general, lo puntualizare método científico, método inductivo, método deductivo, método analítico sintético trabajado con libro de Lopera Echevarria, Ramírez Gómez, Zuluaga Aristizábal, & Ortíz Venegas y seguidamente con Bernal Torres, continuamente para el método específicos lo señalare es Método hipotético – deductivo, subsiguientemente, el nivel de investigación es correlacional. De esta circunstancia nace una población 454 en la institución educativa publica primaria Javier Heraud 31593 – JPV, este marco motivo utilizar un muestro no probabilístico que creció 67, se aplicó una investigación de campo de encuesta a los directivos, padres de familia, comité de APFA, y presidentes de aula del primer grado al sexto grado de primaria. Y pienso que la calidad del servicio es la vía para el crecimiento en la organización por demuestras tus capacidades, destreza para conquistar al cliente. nos comunica que todas las instituciones públicas del estado n en proceso de subir estándares de niveles aplicar la ISO 9001, porque existe una omisión del gobierno central en acicalar las instalaciones educativas y los equipos computacionales que están obsoletos, que de tal manera no cumplen los requisitos de sistema de gestión de calidad implementada.

En el primer capítulo se abordan tema de la variable uno gestión estratégica, denotando cinco componentes liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeamiento estratégico, participación social responsable y evaluación para la mejora continua, en efecto después se hablara de la variable 2 la calidad de servicios educativos teniendo como

7 dimensiones (1) respuesta (2) atención (3) comunicación (4) amabilidad (5) accesibilidad (6) credibilidad (7) comprensión, es así que luego se describió la problemática en el Perú, que posteriormente la realidad de la institución como viene trabajando la gestión actual, para después realizar la formulación del problema generales y específicos, buscando así en determinar el objetivo de la investigación, justificación, delimitación del presente investigación.

En el capítulo II abordaremos en el marco teórico, y su descomposición de los antecedentes de estudios llamados antecedente internacional, nacional y regional, avanzando en el tiempo, encontraremos las bases teóricas de la variable asociada gestión estratégica y la variable supervisión calidad de servicios, frente a ellos mencionaremos las dimensiones y teoría científicas, como tesis, revistas científicas, artículos, etc. Lo cual son muy importante las teorías que te ayudan a enriquecer tus conocimientos, como lo parlotearon Jean Piaget “lo que vemos cambia lo que sabemos. Lo que conocemos cambia lo que vemos”; admitamos también dentro del capítulo III, encontramos las definiciones conceptuales, las hipótesis de la investigación, las variables de operacionalizaciones.

Finalmente en el capítulo IV, visualaremos la metodología de investigación del proyecto de tesis, para aplicarlo los métodos necesario que a continuación mencionaremos el método general que dice son pasos procesos que se adquiere en el conocimiento científico, cumpliendo requisitos necesario para construir conocimientos nuevos en el sensorio motor luego emitir juicios valorativos, todos los métodos buscan el camino más corto para lograr objetivos, seguidamente el método específicos la observación, contemplando las cualidades, del fenómenos hechos transcendentales, dentro de capítulo IV encontramos los tipos de investigación en este proyecto se empleó el tipo de investigación básica con un nivel correlacional, para lo cual se optó en coger el diseño no



experimental con corte transversal sumado con una población 554, y su muestreo se dictó no probabilístico con un fragmento 67, dictaminando a los directivos, docentes, padres de familia APAFA y presidentes de salones del primero al 6 grado. El desenlace fue se utilizó la técnica encuesta con 30 Items, para cada variable para después se introdujo al SPSS del software versión 23.

**EL AUTOR**

## RESUMEN

Resumiendo, en estos instantes la tesis titulada Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la institución educativa 31593. Distrito El Tambo 2020, se afirma existe una correlación de significancia 0.001, en toda la investigación de la tesis.

Todo esto confirmar que se utilizó una estadística inferencial con prueba no paramétrica, utilizando el nivel correlacional con escala de actitud conectado al likerts 30 encuesta para ambas variables con categorías ordinales, es fácil comprender que la variable 1 se relaciona significativamente con la variable 2, traducido que la gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios educativos en la institución educativa publica 31593. Distrito El Tambo 2020, la correlación Rho Spearman del coeficiente es  $\rho = 0.000$  “correlación positiva perfecta 0.913”, en la organización, análisis e interpretación de resultado las variables arrojo 2.8 para la gestión estratégica y la variable 2 calidad de servicios 2.8, lo cual no superar a la escala 5 excelencia en la entidad educativa I.E. 31593, está en proceso la gestión estratégica y calidad de servicios para ser el número uno en la localidad del distrito del Tambo. El tipo de investigación fue básica porque nos sujetamos a teorías y aplicar conocimiento científico que ayuda a practicarlo en la vida real. Sobre las bases de la idea expuesta se conquistó el diseño no experimental de corte transversal, no alterando las variables y se ejecutar la tesis un año todo 2020 calendarizado. Entonces el enfoque que se empleo fue enfoque mixto.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión estratégica y Calidad de servicios.

## ABSTRACT

Summarizing, in these moments the thesis titled Strategic management and quality of educational services in the educational institution 31593. El Tambo District 2020, it is affirmed that there is a 0.001 correlation of significance, in all the thesis research.

All this confirms that an inferential statistic was used with a non-parametric test, using the correlational level with the attitude scale connected to the Likerts 30 survey for both variables with ordinal categories, it is easy to understand that variable 1 is significantly related to variable 2, translated that strategic management is significantly related to the quality of educational services in public educational institution 31593. El Tambo District 2020, the Rho Spearman correlation of the coefficient is  $\rho = 0.000$  "perfect positive correlation 0.913", in the organization, analysis and interpretation of result of the variables yield 2.8 for strategic management and variable 2 quality of services 2.8, which does not exceed the scale 5 excellence in the educational entity IE 31593, the strategic management and quality of services is in process to be number one in the town of the Tambo district. The type of research was basic because we hold ourselves to theories and apply scientific knowledge that helps to practice it in real life. On the basis of the exposed idea, the non-experimental cross-sectional design was achieved, not altering the variables and the thesis was executed for a calendar year all 2020. So the approach that was used was a mixed approach.

**KEY WORDS:** Strategic management and quality of services.

---

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

##### *Gestión estratégica.*

Una de la descripción de la realidad presente es la polémica existen de la gran diferencia entre la unión europea del viejo continente y américa latina sobre cómo se desarrolla la gestión educativa estratégica frente a la calidad de servicio educativos, que en américa latina debemos aprender modelos de sistemas de información, sistema de control interno, política integral, competitividad profesional, inversión en el techo presupuestal en la educación con un PBI de 7 % netamente en el sector educación y contrarrestando contra la corrupción, para mejorar la calidad de servicios educativos, enfocarnos en adiestrar costo directo, para mejorar la calidad educativa. La organización para la cooperación y el desarrollo (OCDE) es un liceo que computa el logro de

aprendizaje en todo el mundo, a eso los países deben mejorar los puntos vulnerables y tomar decisiones radicales.

La OCDE (2018) computarizo el resultado PISA, a los países que estuvieron adscritos, los resultados se pueden apreciar en la figura 1, donde el Ranking sitúa en primer lugar al país de China, segundo Singapur, tercer lugar Macao, cuarto Hong Kong, etc,

<b>Ranking pruebas PISA 2018</b>			
<b>Puesto</b>	<b>Lectura</b>	<b>Matemáticas</b>	<b>Ciencias</b>
1.	China	China	China
2.	Singapur	Singapur	Singapur
3.	Macao	Macao	Macao
4.	Hong Kong	Hong Kong	Estonia
5.	Estonia	Taiwán	Japón
6.	Finlandia	Japón	Finlandia
7.	Canadá	Corea del Sur	Corea del Sur
8.	Irlanda	Estonia	Canadá
9.	Corea del Sur	Países Bajos	Hong Kong
10.	Polonia	Polonia	Taiwán

#### **Ranking / OCDE**

*Figura 1. Ranking prueba PISA OCDE – en la unión europea 2018.*

*Fuente: Elaboración Metroquito - Ecuador, 2020.*

Es interesante examinar la población en América Latina, el resultado de la medición del logro de aprendizaje en los cursos significativo como lectura, matemática y ciencias que son tres elementos que perfilan al alumno a desarrollar capacidades para resolver problemas y disfrutar lo que le deleita para toda la vida en su formación como ser.

En esta figura 2 nos rotula el nivel bajo a Perú, la falta de los gobiernos de turno en perseguir la corrupción en la función pública, la pérdida de los valores éticos como ímpíos, el daño que le hacen a la población peruana en la toma de decisiones en incrementar el marco presupuestal en el sector educativos, y algo que acentuó es dejar la

participación en no creer en un Dios vivo, es la base de la roca para sobresalir del subdesarrollo, cosa que en América Latina no lo practican y los resultados son desafortunados. Todo lo señalado aglomera que la solución es primero cambiar la primera institución, que es la familia, en apoyar con las normas de valores y la fe cristiana, segunda instancia comprende los instrumentos de gestión estratégica pública y aplicar normas de auditoría con total empeño y transparencia. En América Latina los países sobresalientes son: Chile, Uruguay, México, Costa Rica y al país de Perú está antepenúltimo con puntajes 76, cosa que son los resultados de la mala calidad educativa en los cursos de: lectura, matemática y ciencias.

## Pruebas PISA 2018: ciencia

Resultados de los países latinoamericanos participantes

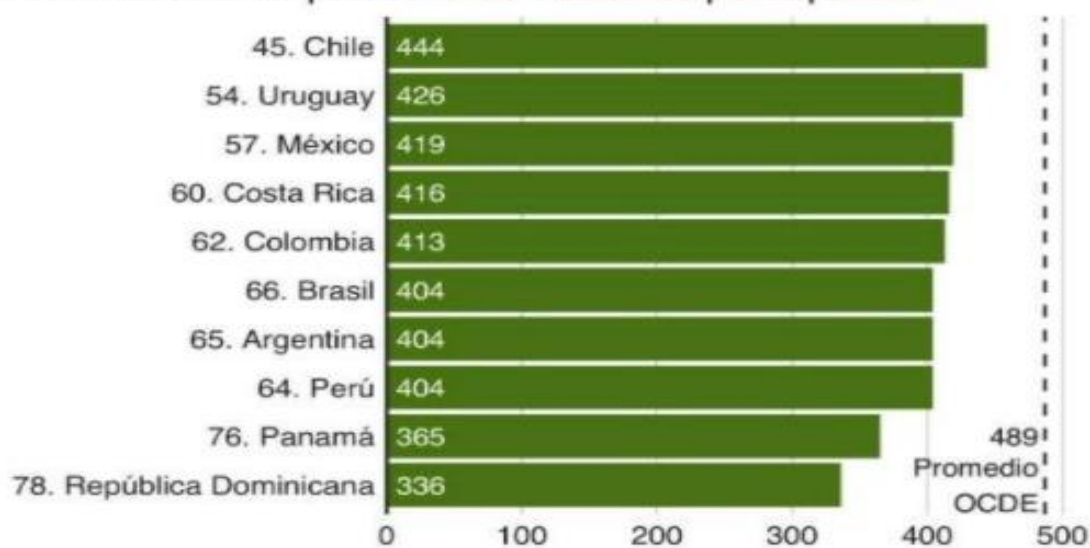


Figura 2. Raking prueba PISA OCDE – en Latinoamericanos 2018.

Fuente: Elaboración Metroquito – Ecuador – 2020.

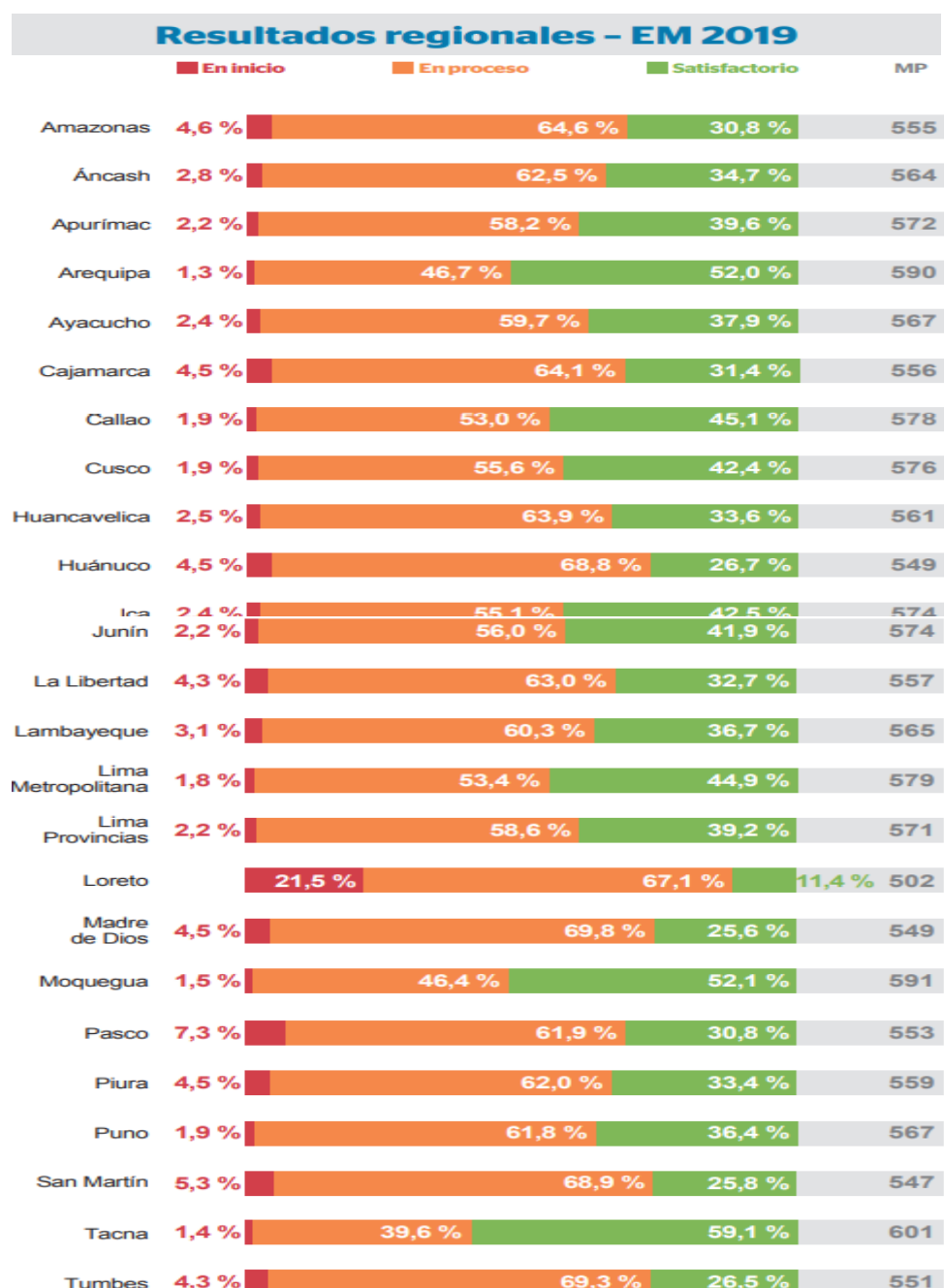


Figura 3. Resultado regionales evaluación mensual – INEI 2019.

Fuente: Elaboración propio 2020.

En nuestro querido región Junín el logro de aprendizaje significativo, está un porcentaje de 56.0% en proceso, seguidamente llegar al nivel satisfactorio 41.9% nos falta regularmente llegar al óptimo del 100% en cumplir la meta educativa, por lo que nos falta mejorar los componentes tangibles, intangibles, inversión, y lo más primordial

efectuar un sistema de control interno en la gestión pública para mejorar el desempeño laboral y así incrementar la calidad educativa, encaminándose como países de china, Singapur, Macao, Hong Kong.

Para llegar a este nivel se necesita compromiso, valores éticos del poder ejecutivo, legislativo y judicial, evitando altercado y desestabilización económica en el pueblo peruano, por lo cual coger el modelo de Finlandia que nos escuchamos en los medios electrónicos que gobierno soborna a jueces, antivalores sino todo lo contrario, invierte más en la educación de calidad y los resultados fueron favorable.

Cuando es legítimo realizar una gestión estratégica publica con todas sus normas técnicas, legales, se empleará un sistema de control interno para hacer las cosas con transparencia, mejorando la calidad de servicios educativos con toda normalidad cumpliendo standeres de ISOS en servicios al pueblo.

El gran tropiezo que tiene todas las instituciones educativas públicas es ignoran que son los instrumentos de gestión estrategia publica a su máxima profundidad de que es presupuesto institucional de apertura llamado PIA, saber la asignación de sus techo presupuestal, subsiguientemente comprenda en realiza un buen planeamiento estratégico “PEI” y aplicaría, los fundamentos de la administración, planificar, direccionar, organizar, controlar y evaluar, que se desglosa a un plan operativo institucional “POI”, que contiene en la glosa las programaciones, actividades y empalmado a la ejecución presupuestal, conociendo también los clasificadores de ingresos y gastos, seguidamente los activos fijos y bienes no depreciables de menos de un cuarto de UITs, también entendamos los bienes fungibles para comprar materiales educativos con montes pequeños según en sus específicas de gastos de la institución pública. Todos estos temas sobresalientes en el sector educación se denomina gestión educativa estratégica publica



que el autor Servicio de educación pública del estado Nayarit lo puntualiza en cinco componentes (1) Liderazgo compartido (2) Trabajo colaborativo (3) Planeación estratégica (4) Participación social responsable (5) Evaluación para la mejora continua. Si tan solo los líderes de cada institución educativa comprendieras que es gestión pública la calidad de servicios educativo mejoraría. (SEPEN, 2010).

### *Calidad de servicios.*

Actualmente la institución educativa publica 31593 – en el distrito del tambo liderado por la directora encargada Milagros Bondy nos manifiesta que recibe una asignación presupuestal según la cantidad de alumnado de las EBR, para perfeccionar, progresar el mantenimiento, el deterioro de las infraestructura y mobiliarios de los locales educativos, que son importante para garantizar los servicios y comodidad de los estudiantes y comunidad educativa dentro del aprendizaje educativo.

El techo presupuestal es S/. 17,00.00 que recibió el año 2020 y su ejecución de gasto se concretó al 100% vale decir no abastece en brindar calidad de servicios educativo por falta de presupuesto, seguidamente la administración de los padres de familia – APAFA, son montos pequeños un total de S/. 4,000. Dejando en claro cada año se le asigna el mismo monto del presupuesto porque ya la UGEL conoce sus necesidades.

La directora argumenta que solicito presupuesto a la unidad educativa local Huancayo – UGEL HUANCAYO, ellos respondieron no hay presupuesta para mejorar la calidad de servicios, es por eso que la calidad de educación está muy baja tanto en el aspecto intangible del aprendizaje de los alumnos como también la parte tangibles, que no son favorables en la institución educativa.

Senlle & Gutiérrez (2005) pregona “La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente” (p. 3).

Para que exista la calidad de servicio, es un sacrificio, nada es gratis todo cuesta, evitando improductividad, incorporado a un modelo EFQM, hallando 5 componentes agentes facilitadores liderazgo, personas, estrategia, alianza y recursos procesos rentas.

La diferencia entre una empresa educativa y la administración pública son muy diferentes, en la empresa educativa busca rentabilidad, más ingreso de estudiantes para incrementar su patrimonio y utilidades financieras, aso se anexa la toma de decisiones cuando genera un problema. En cambio, en la administración pública se trabajar con los fondos de activo que posee el estado, lo cual trabajan con instrumento de gestión llamado en el seno de la madre el Plan anual de contrataciones, a esto se adjuntan planeamiento estratégico y el plan operativo institucional, teniendo una visión al bicentenario rumbo a la calidad educativa peruana. Las instituciones educativas desconocen los instrumentos de gestión y de trabajar con los softwares llamados SIAF y SIGA, partiendo de un problema llamado requerimiento lo que va a gastar durante el año fiscal. En el estado peruano se mide a través de logros de indicadores de servicios de calidad educativa, remarcando no hay productos, mas rendimiento de productividad o llamado desempeño laboral dentro del ámbito educativo en beneficios de la educación peruana.

## 1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

### 1.2.1. Delimitación Espacial.

La delimitación espacial de la tesis final tendrá como marco de trabajo gestión educativa estratégica pública y la calidad de servicios educativos en la institución educativa pública 31593 – Javier Heraud 2019, situado en la avenida los educadores 563 – en el AA. HH. Justicia Paz y Vida – del distrito del Tambo, dando como nivel de instrucción educativa nivel primaria escolarizado mixto.



Región Junín

Provincia de Huancayo



I.E.P. 31593 – Javier Heraud – El tambo

Instalaciones de aplicación del plan de tesis.

Figura 4. Localización geográfica, I.E.P. 31593 Av. los educadores 62 – Distrito Tambo 2020.  
Fuente: Elaboración propio 2020.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal.***

El plan de tesis se llevará a cabo con datos transversales tomado antes de finalizar el año escolar diciembre 2020, donde comúnmente entregan sus cargos para finalizar el año calendarizado los actores educativos, directivos, docentes, padres de familias, conserjes y alumnos en general.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.***

Se está linderando en la variable 1 llamada asociada, es decir gestión estratégica que tiene cinco facetas, así mismo empezamos a acerca la relación con la variable 2 denominado supervisión calidad de servicios teniendo como 7 dimensiones de vitalidad, a continuación, se pormenorizara la gestión estratégica y sus dimensiones.

- Liderazgo Compartido
- Trabajo Colaborativo
- Planeación estratégica
- Participación social responsable
- Evaluación para la mejora continua

Para la calidad de servicios se ha designado los preceptos de Daniel tiganí donde menciona sus 7 dimensiones:

- Capacidad de respuesta
- Atención
- Comunicación
- Accesibilidad
- Amabilidad
- Credibilidad
- Comprensión

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

#### ***1.3.1. Problema General.***

¿De qué manera la Gestión estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos.***

- ¿De qué manera el liderazgo compartido se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?
- ¿De qué manera el trabajo colaborativo se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?
- ¿De qué manera la planeación estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?
- ¿De qué manera la participación social responsable se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?
- ¿De qué manera la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

#### ***1.4.1. Justificación social.***

El centro de esta justificación social se comprobó que la institución educativa 31593 Javier Heraud, sufre de planeamiento estratégico para administrar los recursos del estado, se podría objetar que no solo I.E.P. 31593, tienen estos problemas de gestión estratégica y calidad de servicios, casi en su totalidad tanto a nivel local, regional y nacional experimental el bajo presupuesto en la educación,

que a mi parecer no estoy de acuerdo con los montos pequeños que reciben S/. 8,500 no abastece para mejorar los servicios educativos. En absoluto, todos los maestros que ejercen el cargo de la docencia educativa y suben por escala para encargatura de dirección por lo menos deben acreditar tener especialización en gestión educativa estratégica publica en administración y contabilidad gubernamental, para ensanchar capacidad de liderazgo concertado. Se busca beneficiar a los colaboradores dentro de la variable supervisión calidad de servicios que a continuación mencionare: capacidad de respuesta, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad y comprensión, influirá para un futuro esperado la satisfacción al cliente que espera alcanzar dentro de la calidad educativa.

#### ***1.4.2. Justificación teórica.***

El estudio del plan de tesis se fundamenta teóricamente en cuatro autores que cotorrean que la gestión estratégica tanto en sector público y privado, ambos llegan a la conclusión es un proceso sistemático, que integran destrezas, capacidades, planificación, organización, control, evaluación liderazgo para obtener beneficios a través de lo que quieren aspirar a un futuro determinado lo vocearemos visión a largo plazo, no obstante, se tiene que trabajar empleando la misión, día a día.

Deseo en este contexto justificar teóricamente en demostrar que SEPEN nos especifica que la gestión estratégica publica son instrumentos de gestión más poderosa, vinculándose con las políticas públicas de gobierno para después diversificar a las realidades educativas en sus localidades. La ley General de la Educación N° 28044 lo acredita las opiniones de SEPEN.

la Ley 28044 testifica en el artículo 7 Proyecto educativo nacional, estos nos lleva a pormenorizar en seccionar en el artículo 68 funciones interpretado en síntesis un buen planeamiento estratégico consolida productivamente con la comunidad educativa, seguidamente despedazarlo en el plan operativo institucional para su programación, ejecución de metas y justificado teóricamente en techo presupuestal, que corrobora con las opiniones de la ley del presupuesto 28411 y CEPLAN, hasta aquí llega la gestión estratégica para después que se conectara con la calidad de servicios educativos que se demuestra en el capítulo III, del artículo 13 calidad de educación; lo curioso es que el autor Tigani en su libro excelencia en servicio lo explica en 7 dimensiones de calidad de servicio, donde busca el perfeccionamiento de hacer bien las cosas, lo dice en su glosa la excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativa del cliente (Tigani, 2006, pág. 16).

En la justificación teórica se demostró, corroboro la licenciada directora Bondy Azan María Milagros hay gran desconocimiento sobre gestión estratégica publica y repercutirá a un futuro mediano y largo plazo la calidad de servicios educativos en su plantel.

#### ***1.4.3. Justificación metodológica.***

Al llegar a este punto hemos fundamentado rigurosamente que las metodologías cooperan, que las dos variables asociadas 1 tenga conexión con la variable supervisión, el nivel de investigación correlacional, utilizando un tipo de investigación básica, buscando teorías, por ejemplo, lo relatara, invertir en el conocimiento produce siempre los mejores beneficios. Como si fuera poco el diseño fue no experimental, de corte transversal dentro del margen del año fiscal.

Finalmente se ocupó la técnica de encuesta con herramientas de cuestionario, a esto señalare el método general es: método científico, método inductivo, método deductivo, método analítico – sintético y posteriormente el método específico Método hipotético – deductivo.

#### ***1.4.4. Justificación práctica.***

Como es natural se ambiciono investigar la gestión estratégica publica para demostrar que es una herramienta de gestión que permite coadyuvar asegurar el futuro deseador planificado, direccionado, controlador en la toma de decisiones, empleando el quehacer, demostrando capacidades de liderazgo, ejecución presupuestal, fomentando el cambio en las organizaciones para dar calidad de servicios, que adolecen las instituciones educativas. En la vida real practica se demostró que el estado sufre de techo presupuestal para garantizar un buen nivel de calidad de servicios educativo y no cubre las necesidades que esperan los estudiantes, porque los ambientes no son favorables, entre enseñanza – aprendizaje, tanto en el indicador intangibles e tangibles dentro de la comunidad educativa. Corroboramos praxis mente, en reformular que nuestros estudiantes generen productividad, rentabilidad de conocimientos, conduciéndoles sapiencia cognitiva, de igual manera nosotros nos sustentamos en teorías foráneo para extraer culturas educativas y ejecutarlo en nuestra realidad actual.

Cabe concluir que los centros educativos adolecen un EQM, proporcionando una certificación de ISOS 9001, está en procesos de competitividad frente a niveles óptimos de foráneo, de inculcar que la educación es para toda la vida, los políticos



de turno lo contemplan para beneficio propios, más burocracias mas no velar por el porvenir de los estudiantes en el Perú.

#### ***1.4.5. Justificación de convivencia.***

Es absolutamente comprobable la gestión estratégica que los autores declaran que la gestión estratégica siempre va convivir en todos los puntos señalado, es decir en instituciones pública y privada, en nuestra vida personal para que seguidamente se asocia una excelente decisión de vida que fluirá calidad de servicios por sea un buen gestor en la administración pública del estado, todos los actores deben participar para que florezca un clima laboral favorable.

### **1.5. OBJETIVOS.**

#### ***1.5.1. Objetivo General.***

Establecer de qué manera la Gestión Estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.

#### ***1.5.2. Objetivo Específico.***

- Establecer de qué manera el liderazgo compartido se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Establecer de qué manera el trabajo colaborativo se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.

- Establecer de qué manera la planeación estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Establecer de qué manera la participación social responsable se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Establecer de qué manera la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad de servicios educativos en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

##### *2.1.1. Antecedente – Internacionales.*

El primer trabajo de investigación, Rengifo Ramos (2016), en su tesis titulada planificación estratégica en la gestión educativa de la unidad educativa “Vicente León”, de la parroquia la matriz, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”, para optar el título de licenciada en ciencias de la educación, mención: educación básica, esta necesidad motivo al presente investigador la búsqueda ¿De qué manera incide la planificación estratégica en la gestión educativa de la Unidad educativa “Vicente León” de la parroquia la matriz del cantón Latacunga provincia de Cotapaxi? Por lo que se refiere la teoría Muñoz Y en su libro planeamiento estratégico aplicado al ámbito educativo abordan tres componentes: (1)

importancia de la planificación estratégica, (2) nivel de gestión educativa y finalmente (3) administración educativa lo acopla en sus dimensiones el autor buscar soluciones a la problemática de la variable independiente frente a los efectos de la variable dependiente. El siguiente aspecto trata de los objetivos que desea alcanzar es investigar la incidencia de la planificación estratégica en la gestión educativa en la unidad educativa “Vicente León”, de la parroquia la matriz, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. De igual modo se arriba vinculando con la metodología, método general descriptivo, realizándose un estudio descriptivo, exploratorio y explicativo acercándose a la causa y efecto de la investigación, su enfoque es cualitativo – cuantitativo, empleando la técnica de encuesta con preguntas cerradas, de la misma manera para la constatación de hipótesis se aplicó y realizo la verificación de un chip – cuadrado.

El desenlace del planeamiento estratégico que nos ilustra en su tesis de planeamiento estratégico; el reto del sistema educativo ecuatoriano es mejorar la calidad educativa deben asociarse los actores educativo con el fin de satisfacer a la población el rendimiento académico en la gestión educativa, de que vale tener buena infraestructura los elementos tangible potentes y existe gran ausencia debilitado de capacidad de enseñanza – aprendizaje, es decir no maneja liderazgo pedagógico para orientar, enderezar cuando la gestión no se encarrila correctamente y posteriormente aplicar medidas correctivas fuertes en la toma de decisiones.

“De qué valen una infraestructura sólida bien diseñadas o equipamientos modernizados, si el proceso de gestión está mal

concebido y fundamentado y, en ocasiones, lo que prevalece es lo tradicional, el más y más de lo mismo” (Almuiñas, 2011, p. 8)

En absoluto puntualizo los planeamientos estratégicos son relevantes para conducir a la gestión en lo mínimo en la gestión educativa. Los líderes tienen que manejar gestiones administrativas buscar presupuesto asociado al planeamiento estratégico para proporcionar calidad de servicios educativo buscar profesionales competitivos. La gestión estratégica es una competencia de rivalidad con otras instituciones educativas aplicando la meta competencia porque involucra a varias aplicaciones.

Si en las instituciones no se dan soluciones rápidas la gestión va a fenecer su ciclo de vida, y ganara el que domina más capacidad competitividad. El tesista está de acuerdo con las teorías de sus legatarios, que la gestión educativa necesita de la administración por que ayuda a conducir a la organización a corto mediano plazo para lograr calidad de servicios. Existe una controversia dentro de la comunidad educativa respondiendo a la pregunta 2 ¿La planificación estratégica cumple con los objetivos deseados de la comunidad Educativa del Vicente León? El 40% respondieron positivamente que la planificación estratégica esta adecuado mientras existe un fragmento que respondieron 60% deben corregirse no son favorable y son las causas que produce calidad de servicios insatisfecho porque no son correctas el planeamiento estratégico están desfasado los instrumentos de gestión pública. Subsiguientemente la verificación de hipótesis para un nivel de significancia utilizando con tabla de distribución chip – cuadrado el puntaje 7,8147 se acepta la hipótesis afirmativa favorable que la planificación estratégica si incide, influye en la gestión educativa de la unidad educativa “vicente león” de la parroquia la matriz, del cantón Latacunga provincia de Cotapaxi, el cálculo fue abordado con 11.50.

La conclusión y recomendaciones, son que las comunidades educativas deben realizar más investigación, contar con especialización, didácticas de enseñanza, políticas de planeamientos estratégico para afianzar el rendimiento de gestión educativa exitosa para el pueblo ecuatoriano. Vale decir a una opinión productiva, edificantes para mejorar la gestión es prístino es entender que es gestión pública socialista, desglosando en fragmento gestión se aproxima, a gobernabilidad, mando, administración, dirección, coordinación, gerencia, etc, para conducir los activos fijos, las cuentas de orden de los bienes tangibles e intangible, en servir a la población, con amor y afecto centrado en la comunidad educativa de la gestión pública se le denomina socialista debe ir ligado con el aparato técnico administrativo en otras palabra con la preparación académica del profesional, en aumentar diferentes formas facetas habilidades destrezas para conducir un gestión eficiente enlazado con la política, dominando normas jurídicas, como por ejemplo conocer la ley del presupuesto público la asignación que recibirá del estado para el colegio, y no dejarse engañar o pisar el palito. La política ayuda desatar miedos turbios, sucios, manejas liderazgo de gestión y arribas a la tercera cultura el aprendizaje próximo.

El segundo trabajo de investigación Rojas Gutierrez & Gonzales Montaña (2015) en su tesis titulada “Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el Colegio Eduardo Umaña Luna de la Localidad Octava de Kennedy”, para optar grado académico de master en ciencias de la educación con énfasis en gestión, de este modo planteo su problema ¿Qué características tiene una propuesta de gestión educativa que contribuya a transformar los problemas de convivencia escolar en el colegio distrital Eduardo Umaña Luna de la ciudad de

Bogotá?, de esta forma su objetivo general de ambicionar en investigar es diseñar e implementar una estrategia de gestión educativa, que contribuya a formar líderes, para transformar la convivencia escolar en la IED (institución Educativa Distrital) Eduardo Umaña Luna., que versa sus dimensiones en tres categorías: (1) identificación de las teorías (2) caracterización de la realidad y (3) evaluación de la propuesta; también se debe agregar el nivel descriptivo por emplear con una sola variable voceado variable categoría uno, según José supo, relativamente el tesista lo asocia al método inductivo . deductivo, análisis – síntesis, método teórico en la realidad educativa ya que considero las técnicas de observación, encuestas pedagógicas, con un tipo de investigación aplicada, como población se limitó un monto 703.741 estudiante de 613 colegios de la ciudad con muestreo no probabilístico a criterios, y juicio del investigador. En la parte metodología de la investigación de la interpretación de los resultados se disparó que la encuesta aplicada a estudiantes, referente al uso del tiempo libre, que permitió identificar que el 32% de los estudiantes dedican su tiempo libre, más de dos horas al día son holgazanes, inactivo, ocioso, un gran de desperdicio de tiempo lo cual más adelante repercutirá en el bajo rendimiento de aprendizaje en la calidad de educación de su país de Colombia. El 79 % se dedican al juego, y otro porcentaje alto 52% a involucrarse a las redes sociales.

Podemos simplificar la investigación aplicada que la mayor parte de los encuestado respondieron, admitieron tener pasatiempo de ocio con montos 89% hasta en actividades lúdicas que no tienen que ver nada con los estudios, se puede deducir que se consagran mayormente juegos de Play o Xbox, no es favorable para incrementar sus conocimientos en el aprendizaje significativo. También hay que

mencionar con detalles los accesos de la tecnología donde más dedican sus tiempos libres después de salir del colegio favorecen mayormente a puntos como televisores con televisores 41% seguidamente, computadores 18%, y comparativamente las redes sociales con 18%, relativamente televisión por cable 9%, se aproxima, etc, la sumatoria en conjunto llego 99% que en su tiempos existe un vacío de responsabilidad por partes de los padres, la falta de interés de en no apoyar a su hijo en potencializar su aprendizaje, darle preparaciones académicas, también la falta de coordinación con los profesores, directivos de llegar un clima favorable en beneficios de la satisfacción de aprendizaje a cero defecto. La mayoría de los padres de familia, alumnos y algunos docentes conocen el PEI, PIA, POI, PAT, PIM, las metas presupuestales, gastos pública, etc que son instrumentos de gestión pública en la educación; entonces podemos afirmar que 78 % que no participan en estos espacios por falta de información para integrar la socialización con los actores educativos. En la apreciación crítica constructiva personal el estado crear programas sociales para desvanecer la mala calidad de educación colombiana. Definitivamente deseo subrayar estos altos de porcentaje que emana que el estado no invierte en la educación, en el PIA llamados también presupuestos institucionales de apertura son bajos y las consecuencias son contemplada al momento de aplicar la tesis de investigación científica, se está determinado puntos fundamentales reales que la institución educativa publica no existe una propuesta de gestión educativa para transformar la convivencia del colegio Eduardo Umaña luna de Bogotá.

La segunda dimensión la caracterización de la realidad se realizó la implementación de una propuesta de actividades para incluir al planeamiento



estratégico las actividades talleres educativos anualmente para enlazarlo con el POI denominado plan operativo institucional, pero hay gran desagrado, disgusto que los directores de turno no les interesa la calidad del alumno, y no se efectúa al 100% las actividades programadas y tampoco tiene asignación presupuestal, hay gran decepción de profesionales que no manejan liderazgo. Finalmente, la tercera dimensión se procedió a llevar una evaluación de la implementación con el uso de instrumentos tales como: encuestas, registros fílmicos y fotográficos donde se planteó y analizó el nexo con el ciclo Deming, lo cual abordan como componentes: planificar – hacer – verificar – actuar, estos componentes ayudan a que la gestión se encarrile correctamente. La conclusión que se aproxima el autor no existe un trabajo articulado en equipo y desconoce cuánto de presupuesto maneja la institución para la toma de decisiones. Las recomendaciones que nos quiere divulgar son: que todos los miembros de la comunidad educativa se preocupen por la educación de calidad, es decir tantos los padres pierden al no conseguir satisfacción de aprendizaje por su menor hijo el estado colombiano pierde y la educación se atrasa. Pues entonces sintetizamos con las ideologías de willian edwar Deming ciclo de calidad al cliente.

Un tercer trabajo de investigación, Villalobos Chandía (2015) desarrollo en su tesis “Planificación y control de gestión en la educación; análisis crítico de su aplicación en un centro educativo castrense” para optar el título grado académico doctor en administración educativa, azuzo al docente investigador a tener un objetivo general, de verificar el alineamiento de herramientas de la administración estratégicas en la gestión educativas de la formación de cadetes en la escuela de aviación de la fuerzas aérea de Chile, que también abordar cinco facetas en sus

objetivos específicos que pretender o desea conocer y explorar para después determinar resultados juicioso, (1) aplicar instrumentos que apoye en recolectar análisis datos (2) avizorar las características de los recursos que posee los docentes, como haciendo notas quienes influyen en el apoyo de los procesos formativos (3) profundizar sobre el foco estratégico, con esta facetas quiere explicar si existe capacitación a los profesionales, la asignación de inversión financiera para mejorar la calidad de servicios, la cultura de servicios, el mejoramiento continuo, y simplificando la existencia de un sistema de información educativa adecuado a los servidores del sector público (4) incrustar una matriz FODA provechoso que coadyuva a diagnosticar, encaminar una buena administración estratégica (5) probar la validez y confiabilidad de un instrumento de diagnóstico, interpretando la glosa de la última faceta lo quiso expresar, que todos instrumento de gestión, herramientas, metodologías se deben experimentar para después diagnosticar efectos de frutos. El autor se vale de una metodología de investigación descriptiva cualitativa, sin probar contrastación de hipótesis, porque el nivel que manipula es nivel descriptivo – exploratorio, acercando a medir el grado del enfoque mixto cuantitativo – cualitativo, no obstante, emplea el método exploratorio. volviendo al tema el tipo de investigación es básica pura, en demostrar teorías de hipótesis. Atengámonos ahora el muestreo fue seleccionado no probabilístico con intencionalidad, las cuales fueron tres: primeramente, Depto promoción y admisión total 8, Depto académico su totalidad 8, escuadrilla instrucción académica son 22 y finalmente escuadrilla física militar 10, la sumatoria de los llego 46 de muestreo que fue el fragmento de la población para realizar el estudio del análisis, sin

embargo, utilizo el grado de confiabilidad con el alfa de Crombach 0.965, es un valor satisfactorio

Quisiera deba señalar algunas características que Villalobos Chandía (2015) expresa, que todo ser humano, las instituciones deben planificar, realizar una matriz FODA adecuado a la realidad, para así controlar la gestión de procesos, mucho se habla de gestión estratégica, pero el añado implantar un cuadro de mando integral llamado C.M.I, es una herramienta que permite enlazar estrategias y controlar cada dimensión, indicadores dentro de los procesos, de tal manera permite realizar tomas de decisiones más rápidas y evitar riesgo de gestión cuando focalizar el color rojo que determinamos peligro. Considero a mi opinión crítica favorable nos muestra la radiografía la empresa educativa o pública, convierte los objetivos más rápidos y seguros y la visión y sucesivamente misión lo canaliza para el progreso de la entidad. Dentro de sus dimensiones hablar dimensión financiera, es muy importante invertir para ganar, el que no invierte no gana, todo administrador, contadores y economista debe tener esta frase en: “el rico invierte su dinero y gasta lo que queda” más aun “el pobre gasta su dinero e invierte lo que queda”, de esa manera ayuda a potencializar la educación de calidad utilizando los focos estratégicos, comprendiendo los mapas de procesos, y otras herramientas de administración.

Para ilustrar las tabulaciones que se llegó de la tesis elegida, en unas de sus indicadores propuesta de valor, que llamo la atención, respondieron que consideran nulo 24% lo considera como escaso y un 39% aceptable es decir esta en proceso de participación, el cual los directivos deben hacer participar a la comunidad educativa por el bien de la institución y por la calidad de servicios llegando a un nivel óptimo

al 100% a cero defecto de perfeccion. El segundo indicador fue determinada el clima organizacional que esta en via de proceso la relacion entre el jefe y el empleado entre el empleado y empleado entre los padres de familia docentes, directivos y finalmente la comunidad educativa tiene poco escasas de relacion de trabajo, el compromiso de identificacoin con sus institucion, en tal sentido se brotara el porcentaje 4% respondieron la relacion nula, seguidamente un 26% percibe como escaso es decir casi nunca y finalmente 35% aceptable es decir interpretado regularmente, se recomienda debe impulsar mas un clima labora favorable, realizando coach para socializar y tener una misma conviccion, desechando la division dentro de la organizaci3n. Tercer punto habla sobre el indicador de procesos arrojando un apreciacion constructiva tiene 30% del indicador de proceso que esta en construccion, es normal que esto pase en las empresas o instituciones educativas ya que nunca se llegara a la perfeccion un proces de excelencia sin errores, por lo cual yo como veedor de la instigador felicito que tiene buena administracion y conoces de los instrumentos de gestion PIA,POI, PE, y todo el sistema educativo insitucional. En la cuarta variable habla sobre cultura organizacional cosa que es el mayor porcentaje que hay que trabajar mas es decir en comprender en las creencias de valores, la etica personal, que desconocen el trabajo en equipo, evitemos el divisinismo en la organizaci3n por que el se perjudican son los dos, tanto la empresas como tambien el cliente es afectado y se perdera clientes y no generar rentabilidad, o un buen servicios, porque de ellos dependemos, el numero que arrojio fue 46% no se practica la cultura organizacional en otras palabras decadencia de trabajo en equipo, la familiaridad y estos se asocia aun al desempe1o laboral de los servidores de la organizaci3n de la entidad.

Un cuarto trabajo, Torres Fernández (2017) lleva por título en su tesis; “Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria”, nos revela para optar el grado de doctor en educación, formulo el objetivo de la investigación analizar y evaluar la calidad de una serie de indicadores de educación desde el punto de vista del docente que está implícito en la labor educativa para poder generar propuestas de mejora que palien las actuales carencia de excelencia educativa, lo cual la metodología es relativo al método cuantitativo, el nivel de investigación descriptiva, se usó la técnica de encuesta con escala de likerts frente a una población puntualizado a 25,751 y el resultado de la muestra fue determinado 379 sujetos con un muestreo no aleatorio por cuotas en compañía del coeficiente de concordancia W de Kendall que se utilizó el grado de concordancia de relación significativa entre la variable X y Y; y finiquitando para medir la fiabilidad estadística por experto a la materia señalizó ,800 un nivel óptimo innegable.

Como epílogo que abordo la tesis predilecta de investigación, titulada análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria, considero que la calidad educativa tanto en España y el mundo en general deben impartir una buena imagen en la educación siglo xxi, con nuevos modelos pedagógicos, el sistema educativo. Es decir deben ostentar las características que le diferencie de ser un buen docentes frente a la calidad educativa que inicialmente que el profesor pedagogo debe buscar superación en sí mismo y adquirir nuevas herramientas, como todo un buen profesional la competitividad para la calidad educativa el perfeccionamiento de las habilidades, escudriñando nuevas modelos, aprender más y más hasta convertirse un erudito en

la materia, de tal modo tener una actitud positiva y amar su trabajo, dicho de otro modo que los profesores amen su trabajo con mucho enamoramiento, sentimiento y adoración son fáciles de distinguir por que transmiten energías corpulento pragmático en su clase. Con frecuencia también relata un sentido del humor que da ganas de escuchar aprender, motivando al estudiante a recepción el aprendizaje significativo con ellos evitando que sea aburrido su clase. Esta variable calidad educativa se correlaciona descriptivamente desde la perspectiva del profesor de educación primaria, vale decir a buena calidad educativa incrementara la relación de la variable dos la buena perspectiva del profesorado de educación primaria.

En la discusión de resultado de la investigación en la variable calidad educativa en Andalucía, de la dimensión 2: aprendizaje a largo a largo de la vida, el indicador de la asistencia a curso de formación permanente germino con puntaje más elevado 55.7% para adquirí conocimiento profesionalmente asisten entre 1 y 5 curso, es decir regularmente existe convicciones por la carrera de educación con sentimiento devoción a la formación integral del docente.

Disímilmente en la dimensión 3: aprendizaje de idiomas y TIC, en el indicador conocimiento de idiomas respondieron mayormente 64.1% si, o sea afirmaron que el profesor por cultura general debe dominar conocimiento de idiomas y seguidamente retornando con las TIC, en el indicador conocimiento de uso de las TIC, los profesores comprenden el uso de las tecnologías de la información para interactuar con la globalización respondieron 78,4% afirmativamente el sí, en otras palabras si interrelacionas con la globalización realizar investigación enriqueces tus saberes previos, no lo temes al cambio, tienes bien en claros tus objetivos hacia tus alumnos enseñanza – aprendizaje. Los

docentes utilizan pizarra digital, ordenadores, plataformas/s online, APP “Aplicación móviles” relacionada con la educación, tablees y otros dispositivos móviles. Individualmente en la dimensión 4: participación e implicación en los órganos de gobierno, en el indicador el profesor se siente motivado para participar en los órganos de gobierno argumentaron un 41.2% afirmativo participan en los órganos para la toma de decisiones vale decir existe comunicación sensatamente. Y seguidamente, el equipo directivo fomenta la participación respondieron 45.1% corroborando con el indicador anterior que antecedió, es positivo sensatamente la comunicación. En resumen, en la dimensión 5: estructura del sistema educativo es adecuado contestaron 43.0% de acuerdo, es decir esta regularmente controlado el sistema educativo. Terminando las expresiones del autor de la tesis de España nos simboliza que el continente europeo el país de España es el quinto país de la U.E. que menos invierte en educación, por detrás Rumania, Irlanda, Bulgaria y Italia, o sea la administración pública gastaron año 2017 un 43.780 millones de euros a educación, lo que equivale a 4.1% del PIB; por lo cual existe una relación de significancia que los profesores de educación primaria el nivel de educación E.U. tiene más implementado la parte de infraestructura tangible modernos ejemplos: todas las aulas cuentan con pizarras digitales y el uso tablets como recursos prioritario en primaria para brindar calidad educativa en España.

### ***2.1.2. Antecedente Nacionales.***

Alliot Arias (2017) en su tesis titulada “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho”, para optar al grado académico

de maestro en ciencias de la educación con mención en gestión educacional, nos enseña su planteamiento del problema ¿Qué relación existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara – Ayacucho? Debido a que persiguió su objetivo de investigación a determinar la relación existente entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativos en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia de Paucar de Sara Sara – Ayacucho. Al parecer la metodología que utilizo corresponde al método general descriptivo, su enfoque es cuantitativo porque sigue a un patrón predecible, asociado al razonamiento deductivo, de manera que el tipo y nivel de estudio investigación es básico, descriptivo – correlacional, la población se decretó 860 conformando personal directivos, docentes y alumnos de las I.E. del nivel secundario de la provincia de Paucar Sara Región Ayacucho y 148 se efectuó la muestra consignado con muestreo no probabilístico. Los términos de las dimensiones de la variable “X”, se efectuó de tres dimensiones: (1) cultura organizacional, (2) liderazgo directivo, y (3) relaciones interpersonales. Así mismo habría que decir también en la variable “Y” se definió con cuatro dimensiones: (1) la calidad del desempeño, (2) capacitación del docente (3) coordinación y participación administrativa y (4) la calidad de la infraestructura y equipamiento.

El investigador llegó a la conclusión entre las dos variables gestión educativa estratégica y calidad de servicios educativo con puntajes altamente relevante de 0.9371, existe una relación de significancia estando lo más cerca posible al diagrama de dispersión, que la gestión de las instituciones educativa se canalizan muy bien.



Se arribó el resultado de la interpretación estadística de la investigación que se midió con el coeficiente  $r$  de Pearson asigno el puntaje 0.8657, que existe una relación positiva alta de significancia (unilateral) entre la gestión educativa estratégica y calidad del desempeño administrativo es decir 99% un nivel óptimo de confianza con un margen de error 1% aplicado en el SPS, para una variable cualitativa.

Se puntualizó en cuanto a la segunda hipótesis, existe una relación de significancia alta entre la gestión educativa estratégica y calidad de la capacitación del docente con un nivel óptimo 0.8663 con el coeficiente  $r$  de Pearson, recorriendo con  $T$  – de Student. de manera apropiada con variables cualitativas y una metodología cuantitativa.

El tercer resultado dimano las estadísticas con un puntaje 0.6647 que existe relación de significancia alta entre la gestión educativa estratégica y la coordinación de participación administrativa son positiva la correlación con  $T$  – de Student son favorable. Por ende, al último resultado existe una relación de significancia entre la gestión educativa estratégica y calidad de infraestructura y equipamiento con puntajes alto 0.8926 muy relevante de asociación.

Es necesario recalcar con el desenlace de la investigación está aglomerado en la calidad de servicios educativo, asociándose con la gestión educativa estratégica, por esta razón hay gran ausencia, descuido de los directivos para encaminar la gestión con un clima laboral favorable, va repercutir la calidad de servicio; por no tener bien definido su planeamiento estratégico, en consenso con actores educativo por el bienestar de la institución educativa solido en el alma mater de la educación.

No obstante Alliot Arias (2017) nos resumen en cinco componente de la doctrina de servicio de educación pública estado Nayarit México, en su modelo de gestión educativa estratégica iluminando: (1) liderazgo compartido (2) el trabajo colaborativo (3) la planeación estratégica (4) La participación social responsable (5) la evaluación para la mejora continua; lo cual asocia efectúa la conocida gestión estratégica son sustancialmente principales para brindar calidad de servicios educativo que las personas esperar alcanzar sus necesidades tanto tangibles como intangible, para desarrollar una región sostenible benévolo positivo. La gestión estratégica son algo indispensable, tantas personas, organizaciones, liceos, gobiernos de turnos necesitan para enderezar sus caminos sus objetivos utilizando investigación de mercado con nuevas formas, modelos de trabajos notables. El liderazgo es algo elemental para gestionar, buscar, hacer alianzas estratégicas para encauzar a la gestión educativa de la institución buscar presupuesto de las autoridades superiores y potencializar los ambientes de las aulas que está en mal estado en ese sentido repercute la calidad de servicios.

De acuerdo con Pariona Cardenas (2015) en su tesis “Relación entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño docente en la I.E.N°39017/mx-p de San Francisco, distrito de Ayna, Ayacucho - 2013”, para optar el grado académico de magíster en Educación, con mención gestión de la educación, que abordan su planteamiento de estudio ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño de los docentes en las instituciones educativas del nivel primario, distrito Ayna – Ayacucho 2013?, por consiguiente quiere inquirir su objetivo conocer la relación que existe entre el modelo de gestión estratégica con el desempeño de los docentes en las instituciones educativas del nivel primario,

distrito Ayna – Ayacucho. Seguidamente se conecta su metodología de investigación es de nivel descriptiva correlacional, con vista de enfoque cuantitativo utilizando procesos de tabulación estadística cuantitativa, lo cual conceptualiza al tipo investigación aplicada, en efecto es resolver el problema de tal modo que va proponer transformar el conocimiento, sapiencia pura en conocimiento útil lucrativo, se estableció la población 90 y la muestra se obtuvo total de 56 “muestreo sistemático.

El investigador nos ilustra sus tres dimensiones de la variable X: (1) modelos los procesos pedagógicos (2) la aplicación de las estrategias metodológicas y (3) gestión de recursos. Estas tres dimensiones coadyuvan a fortalecer la gestión estratégica en las instituciones, te orienta, atisba, previene que la gestión no se conduzca mal. Ayudan a las organizaciones a tomar decisiones rápidas, que los líderes de cada tribu, organizaciones tengan capacidades de gestión, realizar estudio de mercado, que use la matriz FODA, posteriormente realizar un plan de trabajo para trabajar con sus actores educativos. En efecto el modelo de gestión educativa estratégica acompaña los modelos de procesos pedagógico rastreando un clima laboral oportuno para llevar en el niño mentalizado en el aprendizaje servicios educativos intangibles con conocimiento cognoscitivo. La I.E. deben escudriñar las conductas de aprendizaje para aplicar metodologías sofisticada con juegos lúdicos, optimizando materiales educativos para alcanzar el aprendizaje “gestión de los recursos”

El resultado en la contratación de hipótesis descifra y manifiesta que el modelo de gestión educativa estratégica se relaciona significativamente con el desempeño docente con un nivel óptimo 0.690 entre las dos variables es una

correlación buena, valiéndose con rho spearman, con datos no paramétrica. Indico asimismo la interpretación que se conglera en el desempeño docente que está asociado al modelo de gestión educativa estratégica cabiendo señalar si aumenta la gestión estratégica mejorara el desempeño docente existe una asociación de significancia a 0.000, hablado en otros términos toda institución necesita de la gestión estratégica para que los docentes planifique inicio, proceso y salida para un rendimiento académico humanitario. El desempeño docente se relaciona significativamente con puntos estadístico propulsado 0.656 de correlación positiva buena. Vale decir existe una correlación significativa moderada el desempeño docente con la estrategia metodológica, sugiriendo hay que aplicar estrategias metodológicas potente ya que sus puntos vulnerables de las instituciones estatales publica hay mucho por trabajar carencia de planeamientos estratégicos positivo que no les interesa la gestión de lo contrario lo contemplan como caja chica de trabajo laboral y gran descuido en la educación de calidad. Seguidamente con puntos más débiles es existe una relación significativamente entre la gestión de los recursos humanos con el desempeño docente; si existe con una correlación mínima con puntajes 0.152; hay mucho por trabajar en el sector público que los gobiernos de turno argumentan no hay presupuesto el magisterio está bien golpeado para el buen desempeño docente, los objetos tangibles están desgastado no ayudan nada en el proceso de enseñanza aprendizaje para la calidad de servicios educativo frente a la competitividad con otros países desarrollado. Siendo así el margen de error para las ciencias sociales que aplico el autor es 0.5%. las recomendaciones que aconseja a las instituciones educativas deben monitorear de manera profesional no por amistades políticas son con respecto a la gestión estratégicas. Posteriormente a

dimensiones procesos pedagógicos los docentes deben capacitarse, realizar especializaciones en didácticas docente, métodos, técnicas, que aporten una gama de competencias y eleven su nivel de aprendizaje, y finiquitando las recomendaciones los directivos deben conocer de gestión de talentos humanos emplear talleres de desempeño laboral para mejorar la calidad de la educación, haciendo alianzas estratégicas con ONGS.

Ramírez Maldonado (2015) En su Tesis “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos – Lima, 2013”, para optar el Grado académico de Doctor en Educación, en este contexto plantea su problema, ¿Cuál es la relación entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad de gestión en las Instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Chorrillos – Lima 2013?, debido a que persiguió como objetivo a establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de chorrillo – Lima 2013. Dicha metodología corresponde al método analítico – descriptivo, su enfoque de investigación planteada es cuantitativo, lo cual se realizó el diseño de investigación correlacional, se utilizó el tipo de investigaciones sustantiva, y por ende el diseño de investigación es no experimental de corte transversal tomando como población de 8 instituciones educativas públicas del nivel primario y de todos los docentes de las instituciones y administrativa llega a 221, la muestra que se obtuvo tanto docentes y personal administrativo de 4 instituciones a 111 se realizó una muestra no probabilístico;

El resultado a la que arribo fue que el investigador nos expresa se enfocó en establecer la relación entre el planeamiento estratégico es decir gestión estratégica

conjunto de destreza, utilizando metodología para lograr objetivos a largo y corto plazo, vinculado con el concepto con la calidad de gestión educativa EBR, es expresar calidad de servicio educativo en las instituciones educativas, el siguiente aspecto trata sobre los resultados de la investigación ¿En los colegios redactan la misión con los propósitos de la institución educativa?, Se demostró un total de 41 encuestado representando el 39.3% que correspondieron los docentes y personal administrativo de 4 escuelas que expresaron que siempre redactan en comunidades educativas la misión, con los propósitos de la I.E., un 21.4% que casi siempre redacta en las escuelas la misión con los propósitos que se quiere lograr en los centros educativos, ¿cumplen la misión con el conjunto de valores que ha determinado las escuelas de Lima? Casi siempre cumple con los valores esto quiere decir que hay mucho que trabajar con los estudiantes, que solo el docente no puede trabajar las 15 horas autorizadas en su vida, los padres tienen más relación, pasan el tiempo de sus horas, lo cual hay que disciplinar, enseñarle valores, para su formación de los estudiantes los actores de la comunidad educativa y padres de familia, cordón umbilical para las necesidades de la calidad de servicios en el ámbito educativo. Se demostró un total de 46 encuestado representando el 39.3% que correspondieron los docentes y personal administrativo de 4 escuelas que expresaron que siempre existe claridad en los objetivos educativos, misión y visión del proyecto educativo de la institución. Se demostró de los encuestado 111, contestaron el 42,9% tanto docentes y personal administrativo de 4 escuelas que expresaron que casi siempre, identifica las oportunidades y amenaza, que sirve para evaluar la calidad de servicios de educación para lograr buena planificación estratégica. Descubrimos que la parte administrativa identifican más rápido y están

más relacionado con los presupuestos de la calidad de servicios educativo que necesita cada institución, hacen los tramites necesario para justificar antes los órganos de competencia de la educación las necesidades, la problemática de los servicios, pero no responden a las necesidades, argumentando que no hay presupuesto, y tiene que esperar, dando como respuesta trabajar con los comité de APAFAS, para contribuir a las necesidades que pasa cada institución. Respondieron a las encuestas de los 111 encuestados de 4 instituciones el director con su plana de equipo, para la elaboración de PEI, son muy dejados, trabajan sin afecto al cariño, ni a la identificación de su centro educativo, lo cual genera un malestar con el transcurso del tiempo respondieron el 42,9 %; ¿Hace uso de la información para la toma de decisiones? 50%, dan sus aportes para contribuir la formación y calidad de servicio, pero al momento de aplicarlo todo queda en teoría, cada centro educativo a nivel Perú pasan por este problema del estado. Se necesita una reestructuración con el PEI, ya que no se somete al proyecto educativo nacional del MINEDU, que toda institución debe sujetarse, lo cual estas 4 instituciones publica de chorrillo lima según los 111 encuestado respondieron casi siempre un 46,4%, que no cumple el plan curricular que integra la calidad de servicios tanto tangible como intangible, están en proceso, su proyecto educativo institucionales son tradicionales no están adecuado a la realidad, la cultura de planeación, evaluación en el marco gestión estratégica que el 32,1% respondieron casi siempre, siempre quiere decir que no conocen de planificación estratégica o no sabe elaborar una matriz eficientemente, sus trabajos son recopilado de otras instituciones de una forma para guiarse. Se sustenta en la argumentación del Dr. Juran la trilogía de la calidad, que toda institución debe conquistar: planeación de calidad, creación de

proceso de servicios y cumplir metas establecidas. La conclusión que se abordó el investigador que si existe relación calidad de gestión educativa, cuando se realiza adecuadamente el planeamiento estratégico; la gestión estratégica involucra a la planeación estratégica es parte, si hay un mejor manejo de plan estratégico por parte del líder de la institución es decir el director será buena gestión y brindara calidad de servicios educativos, también llega a la terminación que la variable 1 planeamiento estratégico se reportó que se relaciona significativamente con la calidad de gestión de servicios en las instituciones, pero falta la base esencial compromiso, afecto, cariño, identidad, por su profesionalidad técnica y desconexión con el trabajo de lucro personal.

Se recomienda para realizar un planeamiento estratégico tienes que saber, comprender, entender que será beneficioso cuando lo sabes utilizarlo a la perfección, segunda recomendación es necesario que las comunidades educativas conozcan, comprenda, entiendan la misión de las instituciones para contribuir la buena calidad de servicios de educación poniendo en práctica el plan estrategia adecuado de forma eficiente y eficaz a fin de obtener percepción de calidad en todo el departamento lima. Se sugiere a los directivos de las instituciones del nivel primario que comprenda, dominen lideren, coordinen a los responsables de su contorno, que realice un seguimiento a los objetivos planteado, controlando que se cumple los objetivos de manera líder moderna y ausentándose un líder tradicional cerrado.



### ***2.1.3. Antecedente regional.***

El primer trabajo de investigación, Pomalaza Quispe (2017) quien realizó en su tesis “Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica - 2017”. Para optar el título profesional de Licenciada en administración, en virtud de ellos planteo su problema axial ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica – 2017?, cuyo objetivo general pretendió Determinar la relación que existe entre la gestión” administrativa “y el desempeño laboral” en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica - 2017, el siguiente punto se utilizó una el estudio de las metodologías, sucesivamente se empleó en el 2.1. método de investigación que fueron denotado el método general, a esto tiene como componente el método científico, y en el 2.1.2. el método específico teniendo como componentes el método inductivo, analítico, descriptivos y el más principal el método estadístico para simplificar el software SPSS Versión 24. Sin interrupción se menciona el tipo de investigación es básica, con un nivel correlacional con pre test con corte transversal que coadyuvara mejorar el rendimiento laboral a menor tiempo los servicios al cliente.

Donde en la contrastación de la hipótesis general de la tesis; dice: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la institución educativa primaria N°37001 de Huancavelica 2007, disparo la relación de significancia de 0.758\*\* entre la variable gestión administrativa y el desempeño laboral, fue una correlación positiva considerable, demostrado cuando los directivos, docentes de aula y APAFAS, trabajan articuladamente juntos se elevará

un buen desempeño laboral a la cual se enchufara incrementar la calidad de servicios educativos positivo.

Volviendo a la mirada de la variable 1 gestión administrativa, de la dimensión control dice: Existe relación entre el control “y el desempeño” laboral en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica – 2017, la respuesta disparo 0.405\*\* es el punto más crítico de la variable uno interpretado correlación positiva media, a estos utilizo los estadígrafo Rho Spearman para datos cualitativo mayores a 30. Debe existir más vigilancia en la dimensión control por que dentro de la comunidad educativa no quieren someterse a la obligación y al compromiso de hacer bien las cosas correctas en beneficio de la calidad educativa dentro del proceso de enseñanza aprendizaje y llevar bien en orden su carpeta pedagógica cuando vienen a supervisarle la UGEL o la DREH.

otro punto fundamental la complejidad de las materias educativos de los bienes tangibles de los materiales educativos y equipos computacionales están obsoletos, se deben reformular los temas que se van a dictar, ya que está diseñado en su DCR – Huancavelica y alineado a la DCN del estado. A estas ideas reflexionamos que a la educación lo ven como fuente de trabajo laboral para subsistir en la vida cotidiana y poco les vale incrementar el nivel del conocimiento teórico y las capacidades en el niño, ya que eso no coadyuva mejorar la calidad educativa. Y otros de los factores las precisiones económicas que los niños no están bien alimentado para rendición académica. En la parte de la gestión administrativa, el director como máxima autoridad debe hacer sus requerimientos a los centros de costos y coordinar con los docentes para después puntualizar el presupuesto financiero y luego hacer el plan anual de contracciones del estado y así conectarse

con su POI y sucesivamente su PEI, y buscar gestión por resultado para garantizar el buen desempeño laboral llegando un nivel óptimo de calidad de servicios educativo en Huancavelica. En mi opinión los bienes tangibles influyen muchos, en el nivel aprendizaje en la educación básica regular tanto sectores públicos y privados, ejemplo en el sector privado los costos de libros de comunicación, matemáticas, razonamiento matemático y/o verbal, etc, para después aunar los elementos internos que se caracteriza dificultad y trastorno en el aprendizaje, que cuando recibe el servicios se puede notar el bajo rendimiento de aprendizaje y se puede ver el génesis la insatisfacción de los padres de familia, que más adelante se contempla los problema de conducta, que al colegios los ven como centro de diversión mas no como casa de estudio de aprendizaje. Todos estos factores están vinculados la deserción escolar. Asimismo, el modelo de gestión arrima el hombre el planeamiento estratégico en el centro educativo, es decir formularse preguntas ¿Qué hacer y cómo hacerlo? Asimilar, descifrar los instrumentos de modelo de gestión, de cuantos de activos posee la empresa y cuantos pasivos se gasta, en otros términos, de interpretación la ley de partida doble son las cosas que de comprender dentro del modelo de gestión de proceso el administrador para conducir la gestión, ¿cumple con lo planificado? Se exégesis la ejecución presupuestal de la meta de manera trimestral, durante el año académico, ¿Cómo se ha hecho? Se observó cambios utilizando los instrumentos de modelo de gestión ¿Cómo mejorar? Se explica la calificación del cliente quien recibe y da sugerencia como perfeccionar, progresar y ser una institución excelentísima, en este sentido las ideas expuesta se le denomina gestión por proceso. Sobre las bases de las ideas expuestas modelo de gestión se aunar dinámica de sistemas, que es una metodología que permite la

creación de modelos de simulación para entender el comportamiento de sistemas complejos, coadyuvan a mejorar el desempeño y rendimiento de la institución educativa para la toma de decisiones y solucionar. La terminación del modelo de dinámica de sistema es disminuir la deserción, mejorar los procesos y obtener más ingresantes de estudiantes para generar rentabilidad y ambas partes ganarían.

## **2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.**

### ***2.2.1. Gestión estratégica.***

Según SEPEN (2010) El modelo de gestión educativa estratégica (MGEE), cuyo sustento es gestión estratégica por lo cual es el conjunto de habilidades destrezas capacidades, que nos anticipa, predice como encamina la gestión actual, en englobar, la planificación, direccionar, organizar, controlar, es subjetiva surge como estrategia política para el logro educativo identificado con el sistema educativo nacional. Toda institución pública y privada necesita de la gestión estratégica para el rendimiento de la gestión en la toma de decisiones.

La Gestión estratégica procede del campo disciplinar de la administración (pág. 61)

Del mismo modo la gestión estratégica fortalece a la gestión institucional, responde a las intenciones del objetivo seis, que dice:

1. Fomentar una gestión institucional que fortalezca la participación de los centros escolares en la toma de decisiones,
2. Fomentar una gestión escolar e institucional que fortalezca la participación de los centros escolares en la toma de decisiones,
3. corresponsabilice a los diferentes actores sociales y educativos, y

4. promueva la seguridad de alumnos y profesores,
5. la transparencia en las líneas estratégicas
6. la rendición de cuentas” (p. 49).

Las gestiones educativas estratégicas se pueden identificar como una necesidad de dirigir con ecuanimidad, una institución pública, que si carecen sin objetivo, visión, misión esta desorientado es factible puede desplomarse por no identificar las siete característica que SEPEN nos asevera en su libro, que a continuación se dilucidar: (a) centralidad en lo pedagógico, es decir el estado educación en el país mexicano, que la educación debe estar centralizado en el alumno, vale decir se debe ajustar a un modelo voceado el PEN, proyecto educativo nacional, disgregado a la realidad educativa en sus localidades en brindar servicio educativo al pueblo, los maestro brindan conocimiento intangible de potencializar saberes previos utilizando el arte de enseñar al alumno con modelos constructivistas y borrar la enseñanza tradicional, empero todo parte de un presupuesto de inversión en educación. (b) reconfiguración, nuevas competencias y profesionalización, nos traduce al diseño curricular disgregado del PEN, para que los maestros se empúñale y no se divaga del modelo del estado. Si bien es los profesores debe dominar competencias, capacidades, profesionalización de instruir al niño con estilo y elegancia para mejorar la calidad educativa, al menos subyugar planificación estratégica en llegar al niño. (c) Trabajo en equipo, refiere el comentario en no dejarlo al niño del cuidado del maestro similitud al colegio a su buenaventura, es el peor error que pueden tomar algunos padres de familia, se debe cambiar mentalidad a una asamblea y expresar el foda, para ambas partes, en dar soluciones, como dice la proposición “si quieres llegar rápido camina en equipo

con un mismo pensamiento para lograr objetivo plasmado, empero si quieres llegar lejos camina en grupo, valiendo decir cada uno busca sus intereses propios dejando de lado la preocupación del aprendizaje del alumno. (d) Apertura al aprendizaje y a la innovación, hace referencia a la interpretación, nuevas tecnologías de innovación como prototipo enfoques foráneos, empero tiene un costo y beneficio, se debe comunicar con lazo con el planeamiento estratégico si está incluido dentro de las acciones dentro del calendario anual sujeto al plan operativo institucional que a su vez pueden ser modificados dentro de la apertura del aprendizaje (e) Asesoramiento y orientación para la profesionalización, indico así mismo, cuando entra una nueva gestión ganando por concursos o también mencionado por favores políticos entre sin saber, decadencia de conocimiento de gestión estratégica pública, en efecto la gestión entrante debe al instante capacitarse o buscar asesoramiento como la norma mismo lo dice a nivel nacional e internacional para evitar declinación y suscitar calidad de servicios insatisfecho. Los asesoramientos deben ser de manera técnica, pueden existir controversias con la oposición es normal que se presente, como dice la frase el que no arriesga nunca aprende. (f) culturas organizacionales cohesionadas por una visión de futuro, en otras palabras, desde mi punto de vista considero, es marca la diferencia de la demás competencia tanto públicas y/o privadas, debe ejercer una formación formidable, con valores y principios que se sujete al planeamiento estratégico de la institución. Es así también la cultura organizacional parte del manejo del líder compartido educativo con energías potentes demostrando ejemplo y admiración de forma orgánica. (g) intervención sistémica y estratégica nos expresa al monitoreo en visualizar la situación educativa, para contemplar las metas trazadas

Como resultado la doctrina de SEPEN, sobre el modelo de gestión estratégica es algo espacioso para explicar, de representar con ilustración por lo cual existe una relación de significancia con administración estratégica al 99.5%, teniendo un margen de error de 0.05%. partiendo de las ideas expuestas de gestión estratégica son un fragmento, planeación estratégica. Sobre el asunto vamos a simplificar que la gestión estratégica bien organizada, definida sus objetivos que domina entienda lo que es modelo de gestión estratégica, procesos de gestión de estratégica, que por lo menos manipule tres instrumentos de gestión principales (1) El plan operativo institucional, (2) El plan institucional de apertura en gestión pública (3) El plan institución modificado que se adecua a la realidad de la institución que cuando solicita el área usuaria en cualquier mes durante el año. Se debe agregar en resaltar manejar la filosofía de liderazgo compartido en conocer normas legales de estado por ejemplo en el Perú se aplica la ley de bases de la carrera administrativa 276, que nos verbaliza textualizado sobre en el artículo 9, los grupos profesionales, técnicos y auxiliar, y artículo 18, programas de capacitación al personal que coadyuve impulsar la calidad de servicio en la gestión pública. La gestión estratégica abarca el planteamiento del problema en donde tenemos que mejorar los procesos de gestión, de igual forma contribuyen en implementar los principales objetivos, visión y la misión, para después enlazar la asignación del techo presupuestal y después reconocer la partida doble. Recapitulando la gestión estratégica son conjuntos de habilidades, destrezas posee un individual, liceo, para la toma de decisiones, proporcionando una buena gestión de calidad. El buen líder investiga, negocia con los sujetos para que exista un clima laboral favorable entre

el jefe y el empleado, sabe escuchar, comunica y consigna rendición de cuenta a la opinión pública dentro de su jurisdicción educativa.

Sugiero para una buena gestión estratégica lo primero que tiene que conocer el líder, el cabecilla en gestión estratégica pública es conocer mejor la realidad del problema, es como el médico identifica el malestar, diagnostica para dar su medicina luego con el paso del tiempo se va a mejorando calidad de servicios en la entidad pública educativa, que posteriormente aplica todo los saberes previos de la sapiencia los métodos y sistema sofisticado, lo cual conlleva a la praxis, pensando en el futuro a largo plazo, y finalmente el hacer una mala gestión estratégica durante el tiempo de tránsito de gestión que realiza de manera no intencional es bueno porque se adquiere experiencia y eso te empuja hacer las cosas mejor en la gestión estratégica pública mantener otro pensamiento de una cultura organizacional auspicioso, será como un hábito en la personalidad del gestor estratégico.

La doctrina Fred R. (2008) deposita todo el respaldo con las bases teóricas de SEPEN en su libro modelos de gestión educativa estratégica, germina, viene del mundo de la administración estratégica, que son procesos de planificar, dirección, organizar, controlar depende un buen plan estratégico que tenga consistencia técnica profesionalismo; empero lo engrana y lo extiende tres términos de referencia que subsiguientemente mencionaremos: marketing, presupuesto financiero y contabilidad, para encausar una buena administración estratégica competitividad, sin obviar los instrumentos de gestión, que personajes, líderes, gerentes, organizaciones ignoran, contradice, objetiva con futilidad, teniendo como desajuste el plan de trabajo de SEPEN, lo admite dentro del planeamiento estratégico que se puede disgregar como acciones de trabajos anuales, en su libro



no menciona nada del PAT. El autor Fred R. (2008) lo define “como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos” (pág. 5).

Fred R. (2008), es directo y claro en su sabiduría que la administración estratégica como sinónimo de planeación estratégica, este último término se utiliza con más frecuencia en el mundo empresarial, la administración estratégica de igual modo lo introduce como beneficio financiero, el rendimiento a corto, mediano y largo plazo para lograr resultado óptimo en empresas competitivas que posteriormente califica con términos de gestión financiera, donde el administrador por cultura genera debe comprender estado de flujo, partida doble, contrapartida doble, devengado al personal y/o a proveedores, controlar los presupuesto de los balance general llamado también estados financieros, entender saldo final o saldo balance, indicadores de liquidez, para contemplar donde se puede adicionar presupuesto para mejorar la administración financiera en sus puntos desprotegido e indefenso. Ya que comprender términos glosario de contabilidad coadyuvara mejor rendimiento de gestión y seguidamente el cliente, los adversarios, competidores observara, admirara e inspirara a competidores manejar bien la gestión financiera publica amarrado con la administración estratégica en la toma de decisiones.

En esencia, elaborar presupuestos financieros es un método para especificar lo que se debe hacer para completar con éxito la implementación de una estrategia. Hacer presupuestos financieros no debería considerarse como una herramienta para limitar los gastos, sino como un método para obtener la forma más productiva y provechosa de utilizar los recursos de la organización (Fred R. , p. 320).

Está de acuerdo que la administración estratégica es una necesidad fundamental para aprovechar las oportunidades elaborar un excelente planeamiento estratégico, permite explorar preparación, dominar el territorio en donde se encuentra la empresa empleando metodología, técnicas, así mismo apetece lograr una visión excelente junto con su misión, habría que decir también nos dialoga con las matriz FODA interno y externo, efectuando un plan de ataque, con la elaboración de un bosquejo de acciones especifica al objetivo que quieren lograr. Según Fred R. (2008) afirma “Los factores financieros frecuentemente modifican las estrategias existentes y cambian los planes de implementación. (pág. 140).

Por lo que se refiere todo planeamiento estratégico para un negocio, o constituir una empresa se necesita automáticamente presupuesto financiero, es el soporte de apoyo para direccionar las estratégicas a objetivos comunes. con esto quiero decir el beneficio financiero primero en el mundo empresarial se busca rentabilidad, productividad, utilidades, activos como los términos de la ley de la partida doble, a diferencia que instituciones públicas estima más simpatía al campo de servicio al público otorgado por el estado que lo denominan la ley del presupuesto general público institucional igual a PIA.

En la coyuntura actual la administracion estrategica siempre se sirve de los instrumento de gestion para canalizar bien la gestion financiera. Todo parte de un tamaño de presupuesto, o voceado presupuesto financiero en sector privado, en objecion en el sector publico del estado es citado como presupuesto gubernamental o techo presupuestal, que si existe ausencia de presupuesto de finanza y es desprovisto de un sobresaliente planeamiento estrategico junto con su plan operativo, anexando con sus clasificadores de gasto, al menos conocer las partida

presupuestaria, de nada servira realizar una meta especifica y pronto cobrara factura y saldra resultado desfavorecido de la mala gestion. La administracion mide el desempeño de la empresas publicas y privada, utilizando criterios de evaluacion, la participacion de los trabajadores, que existe un clima laboral favorable armonioso, emplando marketing, etc, se comprende tambien que gestion es sinonimo de administración, gobernabilidad, direccion, transforma la organización con altos espectativa de vision de porvenir. La administración estratégica es algo espacioso, extenso, uno de sus aportes es el plan estratégico, es en esencia un plan de juego como el futbol, dirigido por un entrenador voceado también coach. Finalmente Fred R. (2008) deja su proverbio “El análisis de indicadores financieros es el método más utilizado para determinar las fortalezas y debilidades financieras de una organización en las áreas de inversión, financiamiento y dividendos. (p. 141).

Según Ley N° 28522 - CEPLAN (2005) en su frase “La gestión estratégica basada en resultados que permita asegurar la modernización de la gestión gubernamental para que contribuya a alcanzar los objetivos trazados e informar al país sobre el avance de su cumplimiento” (p. 293142).

La gestión estratégica del Estado que es parte del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en relación con los planes, objetivos, medidas, programas y proyectos prioritarios de desarrollo, en coordinación con los sectores del Poder Ejecutivo, niveles descentralizados de gobierno, sector privado, partidos políticos y movimientos regionales, e según informar al

Presidente de la República. (Ley N° 28522 - CEPLAN, 2005, p. 293142).

Según Ley N° 28522 CEPLAN (2005) nos habla que la gestión estratégica está basada en resultados, lo que quiere inhalar y verbalizar que las instituciones públicas y privadas, deben direccionar, organizar controlar, etc, es una institución significativa, que capacita, que socorre para que ayude a los gobiernos locales, regionales y nacionales, ampara el pensamiento filosófico de sus antecesores de SEPEN y FRED con sus temas de gestión estratégica y administración estratégica, solo hay que mencionar que incorporar en mi análisis de estudio productivo positivo que la gestión estratégica es análogo a planeamiento estratégico en virtud de ello puedo conjeturar de hablar sobre el coach a los liceos que condesciende en ayudar a definir los objetivos, más creatividad, conviniendo subrayar tener un ingenio, imaginación, sugerir propuesta de metodologías adecuado a la realidad, para llevar a cabo una buena gestión estratégica eminente satisfactorio de hacer las cosas bien, de igual modo se debe agregar mayor flexibilidad y adaptabilidad que está relacionado con la creatividad que ocurrirá mejorar las relaciones de trabajo en equipo según a su planes de acciones o como lo denomina SEPEN su plan de trabajo. Por otra parte, remarcar la resolución de FRED cuando habla que un plan estratégico es resultado de un arduo proceso de selección, da conformidad su teoría de hacer las cosas bien, de evitar ser esclavo de la vida rutinaria, que, tanto en lo personal como empresarial, y gubernamental debe tener un planeamiento estratégico, ligado con sus planes de acción de sus actividades anuales que esto se acompaña con presupuesto de finanza para obtener resultado que permita asegurar la modernización en la gestión gubernamental para alcanzar objetivos y metas. Me

gustaría dejar en claro dicho lo anterior el presupuesto es algo muy fundamental parte de allí como las organizaciones se van a desplazar, utilizando su plan operativo institucional, planeamiento estratégico que consignan la relación con las metas presupuestaria para la toma de decisiones y generar cambios en la institución que lo denominamos gestión estratégica pública. Para simplificar los aportes de CEPLAN cuando existe un buen planeamiento estratégico con profesionales perfectos reduce el estrés y ayuda a gestionar el tiempo de manera fácil técnicamente que se informa en el decreto legislativo N° 1088.

LEY 28411 (2004) todo esto parece confirmar y respalda las teorías de sus antecesores, de SEPEN, FRED, CEPLAN, lo cual mencionaremos los más resaltante. Ahora proseguimos nuestro análisis de SEPEN, cuando dice que la gestión educativa estratégica nace de los conceptos de administración detallado por el autor FRED, da conformidad, vale decir SEPEN lo conceptualiza en el campo educativo en tres partes categóricas sustanciales (1) gestión institucional lo traduce como gobierno institucional, el director debe conocer, comprender los clasificadores de gasto, las partida que se pueden extraer para efectuar el presupuesto institucional modificado que se ejecuta trimestralmente, en los caso que estén debilitado en su planeamiento estratégico y realizar una buena gestión priorizando las acciones más significante, se puede manipular cuando los casos sean necesario y va relacionado con su plan operativo institucional, con el área de presupuesto de finanzas y lo más resaltante el PEI planeamiento estratégico que todo esto encierra, abarca la gestión estratégica publica en la gestión institucional y solo la ley del presupuesto general 28411 incorpora y cita apuntando en decir de qué sirve si no existe un planeamiento estratégico, ligado al POI y falta de

presupuesto de un techo presupuestal a la gestión institucional carecería solo de palabra y palabra por lo cual no habría resultado. La ley del presupuesto 28411, su función es asignar el presupuesto público, tiene afinidad con CEPLAN donde incorpora el instrumento de Programas Presupuestarios Estratégicos y el enfoque y principios de la gestión por resultados en su proceso de planeamiento estratégico que se deben priorizar acciones específicas más significantes, las necesidades básicas que el líder debe proceder en la gestión. De esta misma forma la ley del presupuesto 28411 en segunda instancia los aportes de SEPEN de gestión pedagógica de igual manera brinda el apoyo de respaldo que el presupuesto es muy esencial va correlacionado con la gestión pedagógica con el proceso de enseñanza – aprendizaje para brindar calidad de servicios educativo solo va hasta el límite para llevar a cabo un aprendizaje significativo centrado en el niño necesariamente se necesita dinero de inversión la asignación del PIA para que mejores sueldo a los docentes para que se desempeñe laboralmente y provoque calidad de servicio educativo más aun la ley 28411 se deslinda de la planificación didáctica de la gestión pedagógica que está más enfocado a la carrera de pedagogía. La última categoría planteada por SEPEN es la gestión escolar que en su totalidad deslinda sus opiniones de SEPEN.

Según IEPE. Buenos Aires (2000), concuerda con las teorías por SEPEN, FRED, CEPLAN iluminando, desembrollando, las concepciones de gestión estratégica asociado a administración estratégica planeamiento estratégico, seguidamente es un fragmento denominado plan operativo institucional tiene las mismas opiniones afinidad, por lo cual IEPE. Buenos Aires (2000) tiene limitaciones en su libro gestión educativa estratégica – argentina se centra más en

lo pedagógico con temas: (1) Un pasado aun presente de la administración escolar, (2) Señas de entidad de la gestión educativa estratégica, (3) Desempeño de los gestores educativo. Se rememorar IEPE. Buenos Aires (2000) de comprender, descifrar que los instrumentos de gestión pública son de ayuda material en la educación básica regular, para evitar errores, sabotaje de la oposición contraria. Se debe alimentar más el planeamiento estratégico, leyes de partida doble y clasificadores de gestión del estado. Todas instituciones educativas públicas y privadas de cualquier parte de mundo necesita de un líder que resuelva resolución de problema inspire confianza, que conduzca a la organización, mediante un clima organizacional favorable, el cual que exista comunicación con los actores educativos que todos participen, que ocasione trabajo en equipo utilizado método para la transformación con un pensamiento de poder de éxito total.

IEPE. Buenos Aires (2000) se próxima más a la teoría se SEPEN, que la gestión educativa es la capacidad de gobernabilidad, de conducir a los actores, esta enquistado la planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar un objetivo, cuando no hay una planificación estratégica hay gran necesidad lo que quiere lograr no hay un rumbo de lucracion de rentabilidad, utilidad en las instituciones. Para estar sólido, preparado tiene que marcar una línea de tiempo, a corto, mediano y largo plazo.

IEPE. Buenos Aires (2000) nos afirma: “ la gestión educativa estratégica es vista como un conjunto de procesos teórico – prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales”. (pág. 16). Lo descifro según el autor del libro que la gestión educativa es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a

sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, docentes, alumnos, comunicatorios, etc, conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde, a las necesidades educativas locales y mundiales. Considero para garantizar una buena gestión, gobernabilidad educativa se deben tener en cuenta las siguientes fases: (a) autoevaluación, (b) plan de mejoramiento y (c) ejecución y seguimiento. Todo esto para garantizar una buena gestión educativa estratégica que tiene concordancia con FRED con sus tres fases.

Betancourt Tang (2006) afirma “Gestión Estratégica es el arte de anticipar y gerenciar el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro de las organizaciones” (p. 14).

#### *Proceso de gestión estratégica.*

Según Minedu (2006) otro punto crucial del proceso de gestión estratégica, cuando podemos afirmar en calificar como ciclo de vida de la gestión estratégica que son bien reconocida como modelo de gestión gubernamental e empresarial, que se puede diversificar a la realidad de sus organizaciones, una cosa podemos en asegurar como dice el proverbio “un pesimista ve la dificultad en cada oportunidad, un optimista ve una oportunidad en cada dificultad” verter es para tener una buena gestión estratégica debe contener 5 fases fundamentales en el proceso de gestión estratégica que subsecuentemente indicaremos (1) fase filosófica que envuelve logro de visión lo llamaremos conjunto de sueño lo que aspira la organización, el deseo de convertirse fomentando a largo plazo en la cual utilizara método, técnicas para lograr su objetivo. Haciéndose pregunta como por ejemplo ¿Quién quiero ser?,



¿A dónde quiero estar? ¿Qué deseo a mi futuro es la escena de imaginación lo que anhela la asociación?, logro de misión, lo anunciaremos la razón de la institución, lo que presente realizar con acontecimiento, con desempeño, la practica efectuada que se formula ¿El para quien lo va realizar, emplear con énfasis? principios y valores da avisos a la siembra y cosecha de los principios éticos de moralidad y enseñanza a la comunidad de la asociación gubernamental o empresarial, como dice el refrán que mi persona lo construyo hay genio sin estudio y hay idiotas con doctorado, lo puedo parafrasear en decirlo los principios y valores son la carta de presentación del sujeto y que puede dar vida y marketing como carta de presentación. Consecutivamente expresaremos (2) La fase analítica que se puntualizara el análisis interno y análisis externo, ya que se refiere a la MATRIZ FODA es una herramienta de gestión, alternativa para llevar efecto el diagnostico a fin de que especifique que estrategias son propicio en las organizaciones, por lo cual coadyuvara a dinamizar a la empresa a mejorar la calidad de servicios, el desempeño de los trabajadores en la toma de decisiones. El análisis interno se refiere al ámbito propio de la organización institucional “F – D” fuerza y debilidad como resultado primeramente vocearemos el tema de fuerza en decirlo su objetivo son los aspectos internos que acontece la institución por decirlo identifica la fuerza, vigor, la potencialidad del trabajo, las actividades que posee la empresa, es la disposición de la institución puede vencer a gigantes sin temores con astucia y garbo. El segundo lugar mencionare dentro de la fase analítica el tris término denominado debilidad de la institución que son todo lo contrario de fortaleza, que carecer, mucho ausentismo para el ataque del opositor. Seguidamente el punto resaltante que falto mencionar es el análisis externo “O – A ” oportunidad –

amenaza, que abordan con componentes que a continuación mencionares (a) proveedores / clientes (b) competidores en el sector (c) Situaciones macroeconómicas (d) situación del mercado (e) requisitos legales son las conclusiones que se resumió. Ahora detallaremos el aspecto (3) La fase programática que se aproximan a responder ¿QUÉ? De la organización, dicho que hace suponer ¿Qué haremos? O ¿qué queremos lograr? el objetivo es un enunciado, es la intención, voluntad deseo, para cumplir la meta, surgiendo como respuesta, que pueden abordar a corto, mediano y largo plazo. Comprendiendo los conceptos de objetivos pasaremos a los objetivos estratégicos generales lo interpreto en decirlo son los propósitos o fines esenciales que las instituciones pretende alcanzar a través que propongan en consenso en trabajo en equipo y desechando lo grupal, para después priorizar las acciones que se desean lograr resultado a las metas trazadas, estos objetivos estratégico general encierra algo espacioso en lo general que ansía llegar a la intención del problema presentado de resolver problema de sus enunciado. Posteriormente hay que mencionar también los objetivos estratégicos específicos se acerca a las dimensiones los objetivos de acción operativas para después aplicarlo las especificaciones que se priorizaron según los acuerdos llegado a identificar el problema en resolver y ver programaciones de resultados de las específicas. Consiguientemente se decidirá en textualizarlo (4) La fase operativa, es decirlo llamaremos el plan operativo institucional, las estrategias de ataques contra sus contrincantes que se vinculan con las priorizaciones de las actividades programadas para contemplar resultado asociación con el presupuesto de finanzas y determinar el costo del proyecto que se realizar dentro del año fiscal. Para densificar la última fase (5) La fase cuantitativa tienen tres presentaciones: (a)

indicadores de desempeño mensura el grado de factibilidad tanto intangible como tangible lo que cuenta la empresa con valores numéricos para mejorar los procesos de gestión estratégica educativa tanto corporativo como gubernamental. en seguidamente presentamos (b) El logro de metas busca resultado rendimiento frutos de las acciones planteada del plan operativo institucional están asociado lo que la empresa esperar alcanzar. (c) los recursos son las fuentes de los clasificadores de ingreso y gasto que se obtendrá dentro del proceso de la gestión estratégica para evitar malestares en la calidad de servicios.

Segun Fred R. (2008) no existe tanta controversia con los artículos escritos por el MINEDU sobre el proceso de gestión estratégica, porque tiene aproximación, de analogías, ambas teorías responden a mejorar los proceso dinámico y continuo de manera que se deben realizar cambios cuando la situación lo amerite, teniendo en cuenta siempre el modelo completo de la administración estratégica ideada por FRED. Podemos condensar lo dicho hasta aquí FRED compactara las fases del MINEDU que a continuación mencionaremos 1) La fase filosófica, 2) La fase analítica 3) La fase programática 4) La fase operativa, lo abreviara en formulación de la estrategia, y finalmente la fase cuantitativa lo densifica FRED en el capítulo 9 la evaluación de la estrategia. El autor FRED proclama y lo discute al MINEDU que se olvidó un detalle muy fundamental el tema implementación de las estrategias donde se disgregara temas como marketing, finanzas, contabilidad, sistema de información gerencial, para mejorar los proceso en el cambio de la organización.

La óptica que presenta Fred R. (2008) nos cuentas que el marketing afectan el éxito o fracaso de la implementación de una estrategias por decirlo aumenta el

tráfico de web, exhibiendo la calidad de atributos cualitativo intangible, tangible a los usuario, ocasionando diferenciarse de la competencia, de tal manera mejorara la marca posicionando en su estructura cognitiva la interacción con los clientes. Para eso tiene que segmentarse en el mercado, donde existe más comercialización de activos, utilidades, buscar a los clientes, para generar rentabilidad en las empresas privada, a diferencia en el sector publico brindar servicios para la satisfacción al cliente. Seguidamente hablaremos de las cuestiones de finanzas y contabilidad, traducido presupuesto de finanzas que tiene conexión con el planeamiento estratégico, se tiene que priorizar, las acciones del plan operativo institución, para después tiene que distinguir la contabilidad que se disgrega ley de partida doble, los estados financieros que es una herramienta valiosa para informarnos para luego tomar decisiones firmas. El presupuesta de finanza determinan, ejecutan resultados positivos y/o negativo en el proceso de gestión estratégica. El libro de FRED aplica los procesos de gestión estratégica de manera más técnica conoce la realidad más abismal a diferencia del MINEDU lo administra de manera de gestión de talento humano, buscando un clima organizacional, de organización, control, planeamiento estratégico para contribuir una gestión estratégica excelente eficiente; si no existiría proceso de la administración estratégica seria caótica, no tendría rumbo lo que quiere conseguir a eso lo suma el sistema de información gerencial de marco de trabajo conceptual.

CONTRALORIA (2016) a mi modo de comprender los proceso de gestión estratégica publica según la directiva N°013-2016-CG/GPROD, apellidada contraloría general de la república, estipula y favorece de manera positiva todas las teorías del MINEDU y FRED en su universalidad.

No tiene objecion en sus características, solo se podría recalcar son sinonimos de variables cualitativa. Admitimos y llegamos en su globalidad que el presupuesto de finanza influye mucho para la toma de decisiones, gerenciar, planificar, gobernar, sin discriminar tambien conocer las partidas de presupuesto y suplir las necesidades en algunas acciones que estan en su proceso operativo, llamado el plan operativos institucional, priorizando, especificando las acciones mas relevantes para efectuar una gestion estrategica de calidad. Cabe concluir un buen gestor estrategia debe comprender normas legales, para protegerse de cualquier sabotage contra sus competidores y evitar actos de corrupcion para despues cobrar factura antes las autoridades de la contraloria de la republica. Al respecto conviene resaltar muy fundamental dentro del proceso de gestion estrategica es convocar a una asamblea con todos la comunidad de trabajadores, aplicar las dimensiones analisis que se diversificara en dos indicadores voceado establecer las metas al 100%, seguidamente formular las estrategias, las especificaciones enlasado con el plan operativo insitucional para despues pasar a la segunda variable implementacion, que se diversificara en dos indicadores ejecutar trimestralmente que posteriormente se debe controlar con un sistema de informacion financiera llamado sistema de administracion publica financiera para insertar en la base de dato y controlar los presupuestos si se ejecutaron las metas priorizadas. En el estado las normas ya estan establecidas solo gestores, el lider debe hacer cumplir esas normas con transparencia, si existiera deficiencia en la gestion estrategica en una institucion publica del estado dentro del proceso de gestion estrategica, la contraloria vsupervisa si delinquo, malverso

deficientemente los procesos de gestión estratégica pagara con todo el peso de la ley.

CONTRALORIA (2016) Los procesos son de tres tipos: los “procesos estratégicos” que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, los “procesos operativos” que resultan directamente de la producción de un bien o servicio y los “procesos de apoyo” que sirven de manera transversal a todas las actividades, que en la entidad están regulados por los Sistemas Administrativos nacionales. (p. 587195).

#### *Dimensiones de gestión estratégica.*

##### *Liderazgo compartido.*

La participación de SEPEN (2010; GENCAT, 2010) afirma “Liderazgo como un conjunto de prácticas intencionadamente pedagógicas e innovadoras; diversidad de prácticas que buscan facilitar, animar, orientar y regular procesos complejos de delegación, negociación, cooperación y formación de los actores educativos” (p. 90).

SEPEN (2010) enfoca su ángulo del liderazgo compartido como eje vital que se disgrega la comunicación unidireccional entre el emisor y receptor que genere un clima organizacional, participación interacción, el liderazgo compartido generador de aprendizaje, enseña, orienta, nos motiva intrínsecamente de manera cualitativa transmitiendo saberes previos, impulsando el deseo que se aspira para lograr objetivo por resultado. Del mismo modo tendríamos que mencionar la

influencia, las aspiraciones, de su carisma, las cualidades de una mente positiva, no tenerlo miedo a los retos, incita que sus camaradas, le sigan compartiendo vivencias, escuchándole respuestas positivas o negativa, no desune al contrario integra las tribus con enfoque a servir con ejemplo. Para direccionar una tropa de almas, tiene que disponer capacidad de gestión institucional, capacidad de pedagógica, bastante experiencia en capacidad en gestión por resultado, permitiendo solucionar problemas de envergadura en la educación de calidad. En esta sección esbozo en parafrasear de manera constructiva pragmático le líder compartido comparte sus sabidurías, tiene un compromiso con sus militantes, en capacitarles, formar cuadros de perfiles sin mezquindad de conocimiento encaminándole a la competitividad contra sus contrincantes; estos comentarios se relacionan con importe de costo y beneficio que lo llamaremos capacitación técnica. En ejemplo más significativo el líder debe poseer tres aspectos fundamentales perfilándose como liderazgo compartido que a continuación mencionares: marco cognoscitivo relacionándose con los saberes intangible, marco procedimental en comprender en la parte operativa, la pericia experimental y finalmente el marco actitudinal que en mi opinión lo llamare actitudes subjetivas el comportamiento del líder.

Fred R. (2008) tiene cierta proximidad los comentario en sus teoría de SEPEN, cuando dice en sus indicadores, la comunicación, la influencia como modelo de sus cualidades, el conocimiento y experiencia, la confianza con sus braceros, cuando habla el compromiso que tiene con su entidad y la pasión, FRED no lo discute, y respalda toda la glosa del contenido del liderazgo compartido, pero en verdad existe insuficiencia de información comenta FRED, por decir es cierto

que el liderazgo compartido influye mucho impulsa a los trabajadores a hacer las cosas bien, pero el adiciona el liderazgo de costo, que tiene acercamiento para crear una defensa estratégica contra sus rivales cuando quieren perjudicar a la institución en ser mal liderazgo, en ese sentido evita cualquier riesgo.

Sus aportes de Fred R. (2008) afirma “Liderazgo global en educación, certificación y práctica de contabilidad administrativa y administración financiera”. (pág. 11). El significativo del tema del liderazgo de costo expresa mucho la preparación del marco del cognoscitivo, el intelecto, conocimiento de la administración que se sustenta en la parte toma de decisiones del liderazgo que tiene conexión con la contabilidad que estudia la parte técnica. Al llegar este punto el líder de costo debe poseer capacitación gubernamental y empresarial para dirigir una organización y evitar engaños dentro de su organización. El líder debe ser estrategia de asegurar el cumplimiento de las metas específicas, el marco presupuestal, evitando el saldo de balance anterior de años fiscales, busca soluciones resultados, impulsa el cambio organizacional en el trabajo del liderazgo compartido que FRED lo determina trabajo en equipo. Para efectuar un trabajo en equipo se tiene que convocar a una asamblea para compartir saberes previos dentro de la comunidad de la institución, ya que el hombre está en constante aprendizaje.

Fred R. (2008) dice concreta “El liderazgo débil puede hacer naufragar a la estrategia más solidad” (pág. 121).

Dentro de este contexto reside que el liderazgo de costo debe conocer, interpretar el sistema de información gerencial para mejorar el desempeño laboral dentro de su institución, porque considero que el liderazgo de costo o liderazgo de



trabajo en equipo, tiene una frase en decir una experiencia nunca es fracaso, pues siempre viene a demostrar algo.

El liderazgo no consiste en tener una personalidad magnética, lo cual podría ser sólo demagogia. No significa “ganar amigos e influir en las personas”. Eso es adulación. El liderazgo implica elevar la visión de una persona hacia lugares más altos, incrementar el desempeño de alguien a un mayor nivel, edificar la personalidad de un individuo más allá de sus limitaciones normales. (Fred R. , 2008, pág. 134).

He llegado al termino en decirlo en sus diferentes ámbitos que el liderazgo de costo tiene algo de afinidad con el liderazgo compartido, vale decirlo es la capacidad para comprender a los seres humanos apoyarlos cuando tenga dificultad, de actuar como camaradas, de impulsarlos sus emociones, propiciando un ambiente de dinámica de trabajo para hacer las cosas correctas cumpliendo las metas prioritizadas.

Con sano criterio Cayulef (2007) nos discurrea del liderazgo distribuido como el génesis del liderazgo compartido es decir si el líder, no adiestra, posee una adoctrinamiento de egocentrismo en potencializar su perfil de presumido, utilizar a las personas para sus intereses personales no es bueno calificarle el liderazgo compartido, porque no distribuye, enseña a ser empático, es por eso que Cayufe está de acuerdo con SEPEN con sus aportes teórico, solo quiere ahondar en dos puntos en su plenitud, el primero punto fundamental es la comunidad escolar que como integrantes tenemos, a los representantes estudiantil, a los delegado de las aulas, que tienen necesidades de aprendizaje significativos, para desarrollar

capacidades de emprendimientos en la calidad educativa, enseñarles que desde la formación básica regular la hermandad, el trabajo en equipo, desechar el egoísmo, compartir lo que uno sabe y ambos aprende rápido el que enseña y el que recibe. Se deja bien claro con integridad el segundo punto fundamental no se delega funciones por cumplimiento y buscar resultado, sino buscar la satisfacción por resultado con participación democrática como dicen el dicho para alcanzar el éxito se necesitan cuatro cosas constancia, decisión, sacrificio y voluntad, en sembrar para el futuro, todo eso no es verbalizar sino ponerlo el conocimiento que es parte de la teoría y la parte actitudinal la práctica.

Cayulef (2007) menciona es natural que cada autor tiene distintas formas de opiniones sobre el concepto de liderazgo compartido que está bien correcto y fundamentado Fred R. (2008) cuando nos habla en su libro Conceptos de Administración Estratégica del liderazgo de costeo, tiene que estar bien preparado conocer los puntos liderazgo de costeo, sistema de información, administración pública y empresarial, contabilidad, y otros rasgo para efectuar una gestión eficiente con un buen desempeño laboral en entrenar a sus militantes de cada centro de su institución laboral.

#### *Trabajo colaborativo.*

Para empezar SEPEN (2010) intenta explicar que el trabajo colaborativo aborda temas como resolver problemas, cumplir con los objetivos, construir niveles de confianza, cooperación y colaboración, también es cierto que el clima organizacional es el factor clave del éxito en las instituciones pública y privada, para alcanzar un buen desempeño. Entiendo el trabajo colaborativo se refiere a la expresión de una cultura afectiva

Trabajo colaborativo como la conjunción de esfuerzos de una organización educativa para lograr objetivos comunes en el marco de una cultura efectiva de apoyo, encaminada a alcanzar una visión compartida; impulsar este componente supone una comunicación abierta, el intercambio de ideas y el aprovechamiento de la pluralidad de estrategias en un estricto orden profesional (SEPEN, 2010, p. 96).

Según Dorothy & Reygadas (2013) nos dice “Definimos trabajo colaborativo como aquel que se realiza mediante cooperación voluntaria entre dos o más personas o agentes que unen sus esfuerzos para lograr un objetivo común, y en el que todas las partes se benefician” (pág. 108). Valga la verdad tiene toda la sustentación de credibilidad el respaldo de SEPEN (2010) cuando manifiesta que el trabajo colaborativo se debe evitar la desarticulación dentro de la organización, por decir mencionaremos tres ejes trascendental, la eficiencia sería un componente fundamental que serviría en evitar duplicidad de trabajo, dar soluciones, que exista un clima organizacional con energías positivas, que sería la clave del éxito para un trabajo colaborativo, en segunda instancia los valores, si tus enemigos te desea el mal bendícelo, sin buscar favores de sagacidad para un futuro, has el bien a tus semejantes con ética, valores morales que esto perfilara tu personalidad, evitar el egoísmo ayudar al semejantes en un trabajo colaborativo que es muy diferentes al trabajo en equipo en buscar objetivos arribados, colaborar con la organización con todo tus sabes previos, en transmitir conocimientos al camarada, compañero, hacer lo mejor que eso influirá para mejorar el rendimiento del desempeño laboral frente a la calidad de servicios educativo a la opinión

pública, demostrar un buen desempeño laboral en solucionar un problemas en un trabajo colaborativo, nunca buscar por intereses personales a cambio de una utilidades, el carisma coadyuvara mucho a la gestión. Finalmente mencionaremos el tercer componente es la innovación transporta a que dos cabezas (o más) piensas mejor que una, en apoyarse mediante la comunicación en un trabajo colaborativo por el bien de la institución.

GENCAT (2010) de manera análogo con los aportes de SEPEN en sus bases teóricas tiene de gran afinidad en casi su totalidad, pero manifiesta tanto el autor Dorothy & Reygadas (2013) y SEPEN no los considera en invertir bien las capacidades dinámicas que parte de un presupuesto; es fundamental la capacitación de lo contrario la gestión avanzara pero no en su totalidad, para enseñarles que no exista el egoísmo, que la colaboración contribuye a mejorar los proceso de la gestión pública y se vuelva como rutina creativa. Considero en mi apreciación critica en muchas organizaciones existe el celo de enseñar, de colaborar con sus semejantes, no quiere sujetarse al cambio de innovación es por eso que el liderazgo influye mucho en pensar primero es sus trabajadores capacitarlos bien con la norma lo dice en el sector público a diferencia que el sector publico busca utilidades en incrementar sus patrimonios de activos.

Los aportes de GENCAT (2010) afirma “Es así como el trabajo colaborativo se entiende como un patrón de relación entre diversas personas en una organización en el que prevalece la interacción y el compartir para la consecución de un propósito común”. (pág. 41). También dentro de sus aportes habla mirando estratégicamente el entorno lo que interpreta en que la organización tenga un sistema de vigilancia estratégica que permitan observar como otras organizaciones

se desempeña laboralmente armoniosamente que causa impacto para impulsar su buen trabajo colaborativo en equipo. Como dice GENCAT (2010) afirma “El trabajo colaborativo surgirá por sí solo (...) El trabajo colaborativo no es para una sola vez y basta. Tiene que estar permanentemente retroalimentado desde el entorno”. (págs. 206, 219). Como breve conclusión a las teorías sobre el trabajo colaborativo de los tres autores son: fomentar la creatividad en un clima organizacional para construir confianza y esclareciendo que no es sinónimo de reuniones continua de coordinación si no colaborar para mejorar los servicios dentro de la organización.

#### *Planeación estratégica.*

SEPEN (2010) avanzando en nuestro razonamiento con respecto a la planeación estratégica es un instrumento de gestión que permite medir de manera cualitativa y se puede cuantificar con numeraciones para la toma de decisiones en las instituciones educativas públicas, sin embargo dejamos con transparencia es un proceso sistémico y sistemático para lograr objetivos incluyen las perspectivas a largo plazo, todas las instituciones educativas tienen que formular su planeamiento estratégico en un consenso con los colaboradores para que aporten sus ideas para el buen desempeño laboral que se relaciona con la calidad de servicios educativos. En la planeación estratégica tiene que establecer bien definido su formulación de planeación estratégica, visión, misión, objetivos, es un elemento muy importante, es decir si existe carencia de gestión pública es por que no tienen una planeación estratégica bien consolidada técnicamente para arribar los presupuesto por resultado y generar cambios dentro del año fiscal, la mayor parte

de los instituciones educativas solo copian y pegan, desconocen el contenido de su plan de trabajo, la objecion es hacer bien las cosas profesionalmente adecuandose a las politicas de la institucion gubernamental. Cuando se realiza un buena planeacion estrategica sufre cambios, los trabajadores deben vencer el pavor, fobia, y lo denominaremos gestion de cambios para enlazar la mejora continua que se derivara para la autoevaluación.

SEPEN (2010) afirma “La planeación estratégica considera elementos básicos como la misión, la visión, los objetivos, las estrategias, las metas, las acciones e indicadores, que son referentes para la institución en términos del alcance máximo de los propósitos bajo su responsabilidad”. (pág. 99). En mi apreciacion critica el autor tiene exiguos temas relevantes en la parte operativa de las instituciones que nombraremos la programacion presupuestal, que solo se ejecutara el gasto programado dentro de su PEI y marco presupuestario, es la asignacion que se transferio su techo presupuestal que se correlacionar con la planeación estrategica, el profesional que comprenda estos temas sera erudito en la gestion estrategica publica y lo bautizaremos con desarrollo de competencia. Como dijimos en el principios SEPEN, tiene varias limitaciones, por que mas se enfoca en la parte educativa de la educacion basica regular de los proceso continuo, los actores desconocen temas de instrumentos de gestion, que no estan ajustado a la realidad.

Ley N° 28522 - CEPLAN (2005) hace declaraciones que la planeación estratégica es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual, pensando orientando al futuro, existe poca objeción por los aportes de SEPEN que se enfoca más en la parte pedagógica de la planeación

estratégica, hay poca equivalencia con CEPLAN calificado como Control nacional de planeamiento estratégico, es un organismo técnico adscrito a la presidencia del consejo de ministros del Perú, de acuerdo al decreto legislativo N°1088. Lo que discrepa CEPLAN son dos sustancia, lo primero es que SEPEN desconoce la gestión estratégica es parte del planeamiento estratégico en el plano administrativo de las entidades públicas se llaman pliegos por que administran, planifican recursos designados del estado peruano del mismo ministerio de economía y finanzas, también tiene distintas realidades, como objetivos, metas, techos presupuestales de finanzas, planes operativos interactuando con la sociedad, brindando un servicios que ejecutan tanto los pliegos y las unidades ejecutoras a diferencia de SEPEN, sus temas de CEPLAN planeamiento estratégico nos instruye a cumplir las normas, a ejecutar los gastos programados durante el año fiscal, es más ilustrativo para la preparación de dirigir una gestión, excava la parte operativa, que sirve como modelo también a las empresas privadas. En el punto número dos CEPLAN, cuando habla de planeación estratégica no menciona los pliegos por que son montos altos y no distribuye presupuesto, las instituciones educativas solo administran sus recursos por ejemplo cafetines, certificado, matrículas, y otros, etc, desde allí parte su planificación estratégica, pero hay gran decadencia, esto quiere decir su planeación estratégica está para ajustarlo a la realidad y las metas programadas no son adecuadas, lo haces intempestivamente, lo cual repercutirá a futuro la mala calidad de educación que faltó mencionar SEPEN en su libro sobre planeación estratégica. Entonces debe quedar bastante claro la contribución de CEPLAN, sirve para reducir la indecisión que nos espera el futuro cuando no tienes bien formulados tus objetivos, las metas, los planes operativos, las acciones que se

van a ejecutar. CEPLAN (2005) es asertivo “Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) destinado a conducir y desarrollar la planificación concertada como instrumento técnico de gobierno y de gestión pública, orientador y ordenador de acciones necesarias para lograr el objetivo estratégico de desarrollo integrado del país”. (pág. 293141). El CEPLAN es un modelo que propone en la gestión pública tener una perspectiva al futuro, planificando, conduciendo, coordinando, orientando, de tal manera enlazándose a la asignación del presupuesto institucional que el estado brinda para el desarrollo integral del país. Que los profesionales deben entender, acreditar el conocimiento de la parte técnica, evitando el plagio que es antieconómico, desarrollar competencia, capacidad de gestión, para una buena planeación estratégica. En mis aportaciones como investigador doy a concluir que CEPLAN brinda servicios, para hacer una buena planeación estratégica y sirve para liceos públicos y privados y hasta para nuestra vida personal que interactuamos con la sociedad en hacer las cosas muy bien. Entonces CEPLAN hace glosa “Formular el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional coordinando y concertando con los demás niveles de gobierno conformantes del Sistema”. (pág. 293142). Nos interpreta la glosa es un instrumento de gestión que contiene la visión concertada de desarrollo del país, que acordaron los acuerdos nacionales de los partidos políticos en bienestar del país, de tal manera priorizando los objetivos, metas, y puntualizar las acciones de orden estratégico para incrementar el desarrollo sostenible del país con toda transparencia, que seguidamente proponiendo la perspectiva del país se le asignará presupuesto a la descentralización de los gobiernos regionales para coordinar con las unidades ejecutoras y después disponer con las instituciones educativas públicas y privadas



para después monitorear el cumplimiento de la ejecución de las metas asignadas. solo se está mencionando como referencia como cultura general para administrar la gestión estratégica publica en el aparato estatal.

MINEDU (2006) El ministerio de educación del Perú, no tiene en absoluto controversia con SEPEN vs Ley N° 28522 - CEPLAN, ambos se alinea a la postura doctrinaria en el Perú de igual manera se aplica pero con distintas fenómenos de la realidad en el Perú, sin embargo MINEDU PLANTEA TRES PUNTOS: PRIMERAMENTE LA planificación estratégica que pueden emplearse tanto en instituciones públicas y empresariales educativas para canalizar, tener la prospectiva a corto, mediano y ampliándose a largo plazo en cumplimiento de sus metas programadas de sus objetivos. segundo tema es la planificación estratégica como procesos y instrumentos, donde se hablara los proceso de la administración donde se disgrana con las fases de la planificación estratégica En esta parte explicaremos las glosas de las cinco dimensiones, que coadyuvara para mejorar la gestión estrategia pública. (1) la fase filosófica verbaliza los indicadores cualitativas visión, misión, principios y valores (2) La fase analítica se medirá dos indicadores análisis interno evaluando los recursos que posee la empresa frente a la capacidad de gestión y la situación que ocurren en la institución la fórmula es “F” y “D” como eje transversal mencionare tres puntos recursos humanos, estrategias características del servicio, etc. Por otro lado, se debe agregar el análisis externo que abordan temas como proveedores – clientes, competidores en el sector de afín, situaciones macroeconómicas, y situaciones del mercado, etc, valiendo decirse, como puedo contrarrestar los problemas, ataques de mis competidores me rodean con su fórmula “O” y “A”. Estos dos análisis como hemos mencionado se

nombrará la matriz FODA (3) fase operativa que en pocas palabras los tres instrumentos de gestión más relevantes en el sector público PEI, POI Y PIA. (4) las fases programáticas calificado las prospectivas a corto mediano y largo plazo y (5) fase cuantitativa el cumplimiento de las metas. finalmente, tercer componente es la planificación estratégica en el sector público y en la educación; en este punto de mis meditaciones explicare que el MINEDU como pliego presupuesto del estado peruano elaboran la llamado PESEM, plan estratégico sectorial de educación multianual, es un instrumento del MINEDU. aquí zahonda socorre a las instituciones de la educación básica regular más con forma obligatoria descargando no al sector privada puede ser alternativa en ajustarlo a su realidad, que hecha la mano a ser mejor gestión sobresaliente.

El Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Educación (PESEM Educación) es un instrumento de gestión que incorpora los lineamientos, orientaciones y prioridades sectoriales formulados por los sectores institucionales del nivel de Gobierno Nacional para orientar la ejecución de los recursos al cumplimiento de las funciones primordiales del Estado, en un período quinquenal, dentro de un horizonte de mediano plazo. (MINEDU, 2006, p. 12).

El MINEDU (2003) en el gobierno del señor Toledo Manrique Alejandro se aprobó la Ley general de la educación - Ley N° 28044, año 2003, que comunica el denominado PEN conviniéndole decir proyecto educativo nacional, sirve como modelo para el ajuste de la realidad de su institución de su localidad en concordancia con el proyecto educativo regional vinculado con las UGELES que

son sectores ejecutora educativa, que monitoreara a las instituciones públicas al cumplimiento del 100% de su proyecto educativo institucional al inicio antes del año escolar, a corto plazo, hay que mencionar también que las instituciones educativas privada no se desligara a la supervisión de las UGELES, pero al menos cumplir con los estándares, perfiles que impone al 50% de planeación estratégico institucional llamado PEI. La ley general de la educación ley 28044, abraza las ideologías en orden cronológico de SEPEN, CEPLAN, MINEDU 2006, no tiene ninguna objeción en su totalidad.

Proyecto educativo nacional El Proyecto Educativo Nacional es el conjunto de políticas que dan el marco estratégico a las decisiones que conducen al desarrollo de la educación. Se construye y desarrolla en el actuar conjunto del Estado y de la sociedad, a través del diálogo nacional, del consenso y de la concertación política, a efectos de garantizar su vigencia. Su formulación responde a la diversidad del país. (MINEDU, 2003, p. 9).

Según los autores Meza García & Bustinza Mamani (2016) la planificación estratégica son procesos basado en el análisis que es igual a la determinación como un procesos sistémico, partiendo del presente inicial del hogaño para después caminar a la coyuntura del futuro, requiriéndose los recursos para permitir las metas deseada en los centros educativos. Los autores del libro planeamiento en la escuela analizo puntillosamente los aportes de SEPEN, CEPLAN, MINEDU 2006 y otras normas legales del MINEDU 2003 de la ley general de la educación N° 28044, no existe ninguna polémica con respecto al tema planeamiento estratégico. Pero

reconoce que existe deficiencia en sapiencia del planeamiento estratégico en una escuelita porque los recursos propios que maneja montos pequeños y fútilmente le da al planeamiento estratégico que sería el talón de Aquiles, existiendo conexión que la mala educación perjudicara a futuro. La estructura en las instituciones ellos trabajan con un PAT similitud a plan anual de trabajo, allí se encuentran sus tareas que se ejecutan trimestralmente.

Según Meza García & Bustinza Mamani (2016) afirma “la planificación estratégica consiste en determinar la direccionalidad que debe tener una organización para conseguir sus objetivos de mediano y largo plazo” (pág. 12). Esta totalmente de acuerdo que todas las instituciones educativas deben sugetarse del PEN llamado proyecto educativo nacional, seguidamente las instituciones educativa deben formular el planeamiento estratégico bajo los parametro que manda el ministerio de educacion para desagregar a las insttuciones para que todos hablemos un solo lenguaje, en el diseño de sesión de aprendizaje al momento de dictar clases se deben planificar inicio, proceso y salidad, buscando logros de objetivos en el aprendizaje de los estudiantes. Finalmente esta mayormente de acuerdo con los aporte de CEPLAN que todas nace de la administración, de planificar, direccionar, organizar, controlar y integrar equipos de trabajos, bajo la sujeccion de un instrumento de gestión, es decir sino comprende lo que es planeamiento estratégico de nada servira tener presupuesto sin tener un rumbo a donde quiere llegar sus prospectiva de objetivos de metas. A continuacion proporcionare mi aporte como investigador es necesario formular bien un planeamiento estratégico institucional llamado PEI, todos los actores educativos deben reunirse, proponer alternativas de acciones específicas, en donde tienen que

mejorarse, que debilidad acontece la institución y que fortaleza tienen frente a los contrincantes, evitar los cierra de grupos capitalista que quiere manejar a una masa por intereses personales, en la formulacion de planeamiento estrategico, cuando existe una buena base abre oportunidades a buscar resultados satisfactorio dentro de la gestion educativa estrategicas.

Todos los aportes son bienvenido pero tenemos que aceptar la realidad que, tantos las personas, organizaciones, liceos estatales y privados se valen de la administración de planificar, direccionar, controlar, evaluar, integrar presonas para construir una imagen a futuro lo que se desea, programar las metas especifica. Al margen de este proverbio nace la planificación estratégica y que otras organizaciones lo toman al aspecto académico o en el trabajo laboral administrativa. Los personajes de SEPEN, CEPLAN, MINEDU (2006) en sus normas metodologia integrada para la planificacion estrategica y MINEDU (2003) en la norma ley general de la educación 28044 y Meza García & Bustinza Mamani (2016) le replica Fred R. (2008) en su libro Conceptos de Administración Estratégica que el planeamiento estratégico nace de la administración o son equiparable a administración estratégica. En pocas palabras son muy importante el planeamiento estratégico para tener una prospectiva ligado a un Plan operativo para ejecutar las metas junto al presupuesto asignado. (Fred R. , 2008).

Fred (2008) administración estratégica como sinónimo de planeación estratégica. Este último término se utiliza con más frecuencia en el mundo empresarial, mientras que el primero es más frecuente en el ámbito académico. Algunas veces el término administración estratégica se utiliza para referirse a la

formulación, implementación y evaluación de la estrategia, mientras que planeación estratégica se refiere sólo a la formulación de la estrategia. La finalidad de la administración estratégica es aprovechar las oportunidades existentes y crear otras nuevas y diferentes para el futuro; en contraste, la planeación a largo plazo busca optimizar para el mañana las tendencias de hoy (p. 5).

Ley general del sistema nacional de presupuesto – Ley N° 28411, está totalmente de acuerdo con SEPEN, y Meza García & Bustinza Mamani (2016) pero no basta hacer un planeación estratégica sin no poseer presupuesto de nada sirve palabrear, cacarear, su no se aplica en la acción y todo quedaria en saco roto, lo consideramos la planeación estratégica, como el genero femenino, la matriz del cordero para el inicio de la gestión. La planeación estratégica son muy importante al formular lo que desea realizarlo las metas, pero todo tiene un proceso sistémico; en la gestión pública todo esta normado por las leyes del estado solo hay que comprender y ejecutarlo. Con respecto a los aportes de CEPLAN, esta de acuerdo con sus ideales pero se inclina a la parte técnica especializado a la capacitación, a dirigir el país al plan bicentenario al 2021, el cumplimiento del país peruano los objetivos programado, como cultura general en investigación se menciona para comprender los grados de categoría como se rige el Perú, seguidamente las teorías del MINEDU (2003) cuando nos demuestra que la educación se rige por normas la 28044 donde revela en el artículo 7 el PEN llamado proyecto educativo nacional que las instituciones públicas y privadas los desgana a su realidad LA LEY 28411

(2004) brinda su respaldo al igual que la otra norma sale en el MINEDU (2006) que emplear las metodologías son esenciales para aplicar en las instituciones educativas, bajo la supervisiones de las unidades de gestión educativa local huancayo – ugeles.

Como ya hice referencia con detalles de los autores anteriores, le da tanta alegría y comparte oportes con Fred R. (2008) por el lenguaje que maneja coadyuva, de finanzas, tesorería, presupuesto por resultado a las metas, Ley general del sistema nacional de presupuesto – Ley N° 28411 se maneja este lexico de palabra para gestionar una estrategia de gestión pública eficiente (LEY 28411, 2004).

Como por ejemplo Fred R. (2008) afirma “Incluso el plan estratégico técnicamente más perfecto no tendrá ningún efecto si no se pone en práctica. Incluso el plan estratégico más perfecto técnicamente servirá de poco si no se pone en práctica” (pág. 20).

Ley N° 28411 (2004) confirma “Lograr que los Objetivos y las Metas establecidas en el Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional se reflejen en las Funciones, Programas, Subprogramas, Actividades y Proyectos a su cargo (...) Concordar el Plan Operativo Institucional (POI) y su Presupuesto Institucional con su Plan Estratégico institucional (pág. 5).

En mi juicio subjetivo MEF asigna el el techo presupuestal a los pliegos llamados gobiernos regionales, locales, que son descentralizados, administrados

para repartir los PIA a las instituciones educativas con montes pequeños según su población, sin contar muy apartemente recaudan fondos propios, administran su presupuesto conjuntamente con la APAFA, para gestionar una buena calidad educativa.

Según Ley N° 28411 (2004) afirma los Planes Operativos Institucionales reflejan las Metas Presupuestarias que se esperan alcanzar para cada año fiscal y constituyen instrumentos administrativos que contienen los procesos a desarrollar en el corto plazo, precisando las tareas necesarias para cumplir las Metas Presupuestarias establecidas para dicho período, así como la oportunidad de su ejecución, a nivel de cada dependencia orgánica (pág. 33).

#### *Participación social responsable.*

A mi modo de comprender la dimensión la participación social responsable en las instituciones educativas en el sector público socorre a los actores educativo a que intervengan en la formación integral de sus menores hijos para fomentar el aprendizaje significativo para la vida cotidiana en interrelación con la sociedad, intercambiando de experiencia, saberes previos, culturas, realidades de los cambios climáticos, potencializando la participación política, instruyéndole el liderazgo, los procesos de la planificación con actitudes democrática, educándole en una educación financiera con el apoyo de los colaboradores de los padres de familia, que es la primera escuela formadora en catequizar los valores, normas de convivencias que todo ser ciudadano tiene a la libre expresión y a la libertad de



opiniones, evitando ser insolentes con la sociedad. La participación social responsable no debe ser una obligación para cumplir metas en la formación de sus hijos, al contrario, verlo desde otro enfoque de construir una nación con grandes habilidades, bajo un parámetro de normas, que imponen el estado.

Las asociaciones de padres de familia, sirve para que participen en la formación de sus hijos, la administración de los fondos de la ley de la partida doble de la institución educativa que recauden, vigilen, resguarden, que cumplan con la ejecución de los gastos presupuestales transparentemente de los activos fijos, bienes no depreciables, bienes fungibles, etc, también cabe decirlos hacer convenios con centros de formaciones educadoras, en bienestar de la educación de calidad educativa, en todas sus facetas se coordinaran con los directivos de la institución para trabajar en equipo juntos con los docentes, autoridades municipales, organizaciones de sociedades civil, etc. (SEPEN, 2010).

La participación social parte de las opiniones de la sociedad y sus organizaciones como evaluadoras de las políticas públicas para que éstas sean modificadas o reelaboradas al ejercer cierta presión considerando el bien común. En el caso de la escuela está referida a la participación de los padres de familia, de la comunidad y organismos interesados en el acontecer del centro educativo, en cooperar con el colegiado en la formulación y en la ejecución del plan escolar, tomando decisiones conjuntas y realizando tareas de contraloría social. (SEPEN, 2010, pág. 100)

SEPEN (2010) La participación social responsable dentro de la educación, se aproximará a llevarse a una conciliación de acuerdos nacionales dentro de la

comunidad de sus instituciones, en donde cada actor formulará su plan operativo, para especificar sus prioridades en los puntos vulnerables. Que seguidamente los insertara a sus cuadros de necesidades para después delegar funciones responsablemente, evitando evadir sus participaciones porque eso adolecería que no existe interés en el desarrollo de la educación.

SEP (2016) examinaremos brevemente en seguidamente la dimensión participación social responsable en el interior de las instituciones educativas lo figura como la colaboración sistemática, organizada de los agentes educativos en la socialización para impulsar la democracia evitando ser caciques para mejorar los servicios de la calidad de educación. Tiene bastante aceptación con las materias de las doctrinas de SEPEN cuando lo expresa, no existe ninguna osadía, es más los dos autores aconsejan todas las instituciones educativas deben llegar en un clima organizacional en acuerdos educativos, diferenciando y no mezclando los trabajos educativos de participación social responsable con ser amigos, camaradas, porque esos temas se practica fuera de la institución.

la participación social responsable parte de un acto, del compromiso, caracteres totales de los actores educativos, que mencionaremos padres de familias, maestros, representantes de sus organizaciones sindicales, directivos, exalumnos, ciudadanos y gobiernos de turno que quieren integrarse, para mejorar el rendimiento de la calidad educativa en el aspectos pedagógico y seguidamente el desempeño de los trabajadores de la institución, en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos de la rendición de cuentas. la participación social responsable produce el compromiso de palabra, colaboración, participación democrática, que todos trabajen en equipo, dando a libre expresión para después

llegar en un consenso de venia para que posteriormente pasen a la fase operativa para comisionar responsabilidades que propicien cumplir las metas responsablemente con el fin de mejorar los procesos sistemático, tanto en la parte administrativa como en la parte pedagógica usando el planeamiento estratégico de la institución, como dice la frase “el compromiso es lo que convierte una promesa en realidad haciendo con toda transparencia a la luz, evitando el clima laboral contraproducente”.

#### *Evaluación para la mejora continua.*

SEPEN (2010) Se debe desenredar es un instrumento de gestión, que evalúa para mejorar continuamente el rendimiento y desempeño de los agentes educativos, se necesita pasar por un filtro de prueba, exámenes, test; que envuelve proceso de medición para calificar, relacionar, sancionar, dando puntaje con enfoques cualitativo, y cuantitativo ante un fenómeno educativo. La evaluación para la mejora continua coadyuva incrementar la calidad de servicios, señala que métodos, herramientas, podría mejorar en el proceso de la gestión estratégica, permitiendo obtener información valida tanto fiable y no fiable para después tomar juicios en la toma de decisiones respecto a la coyuntura en el tiempo.

SEPEN (2010) la evaluación para la mejora continua adquiere una especial relevancia al considerarse la principal fuente de información para la toma de decisiones, de ahí la necesidad de realizar ejercicios de evaluación formativa o de proceso a medio ciclo escolar, pues de éstos depende el seguimiento oportuno de

las acciones proyectadas en la planeación operativa a través del Programa Anual de Trabajo (p. 106).

La evaluación para la mejora continua considero es el motor, de diagnosticar los saberes previos, teniendo como objetivo en analizar, hacer recomendaciones sobre las oportunidades de mejorar en bienestar de los liceos, evaluando inicio, proceso y salida. Para quienes piensan que es futilidad la evaluación para la mejora continua no debe aplicarse en las organizaciones están bien equivocado, sería el peor error que cometerían, porque la evaluación ayuda a los sujetos, organizaciones a tener criterios donde tienen el error utilizando cualquier instrumento de indicador para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de servicios. Deseo subrayar explícitamente que la evaluación para la mejora continua integra en planear, realizar, verificar, retroalimentar para mejorar los logros de resultado del ciclo de mejora continua (SEPEN, 2010).

Teniendo en cuenta de los saberes previos de la evaluación para la mejora continua de los aportes de SEPEN, tiene de gran magnitud de similitud, afinidad con las bases teóricas de la CONTRALORIA 2006, cuando afirma son procesos sistemáticos, medibles para mejorar el desempeño con eficiencias y eficacia, solo tiene una objeción que lo determina lograr productividad de competitividad para dar una calidad de los servicios al público en general, que se acerca más a la gestión pública gubernamental. (CONTRALORIA, 2006) afirma “Actividad recurrente desarrollada en los procesos, actividades y tareas de una entidad con el objetivo de lograr mejoras en la productividad en términos de eficacia, eficiencia y economía, y por ende mejorar su competitividad” (pág. 36).

### **2.2.2. Calidad de servicios.**

Tigani (2006) al respecto conviene decir el autor lo expone en su libro excelencia en servicio cuando nos diferencia de la competencia, tiene diferentes atributos, cualidades, buscando la perfección, solucionando los problemas, dando un valor agregado, fomentando que el servicio que brinda debe dar garantía, para satisfacer las necesidades del clientes de una calidad total de servicio. Como dijimos al principio la calidad de servicio tiene que verse resultado, que el cliente lo mide, percibe lo valioso y lo ruin.

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. Existen cinco niveles de calidad en el servicio que debemos definir, para encontrar en cuál estamos ubicados individualmente (Tigani, 2006, p. 26).

A mi apreciación critica la calidad de servicio se habla cuando hablas con la verdad del producto o servicios, despertando el interés del cliente para que después tome decisiones apropiado, tienes que brindar un servicio, producto diferente a la competencia darlo todo, como ellos piden, sin mezquindad, darle confianza, haciéndole entender que no encontraras otro igual como él tiene y que se están extinguiéndose en toda parte del mundo. Se aproximan a 7 dimensiones de la calidad de servicios: (1) capacidad de respuesta (2) Atención (3) comunicación (4) Accesibilidad (5) Amabilidad (6) Credibilidad (7) Comprensión.

Según Valarie A., Parasuraman, & Berry L. (1990) A mi modo de comprender la calidad de servicios hace a alusión SERVQUAL, es un instrumento

multidimensional para medir la calidad de los servicios mediante sus expectativas que el cliente espera alcanzar y las percepciones del cliente como esta formados los liceos dentro de la organización, tienen de gran afinidad con las teorías TIGANI, de tal manera no hay controversia de la teoria sobre calidad de servicios, solo tiene objecion TIGANI, que tiene limitaciones de información de lo que habla VALARIE A., PARASURAMAN, & BERRY L. (1990), en sus dimensiones que están casi deslucido pero que contribuye a la óptica limitante de calidad de servicio, es decir falto mencionar (1) Atención (2) Comunicación (3) Accesibilidad (4) Amabilidad (5) Credibilidad (6) Comprensión que para TIGANI esto coadyuvara para potencializar una mejor calidad de servicios en cualquier institucion publicos y/o privados. Para Valarie A., Parasuraman, & Berry L. (1990) dentro de su glosa se encuentran las 5 dimensiones, elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que los cuatro dimensiones están localizado en 3 décadas anteriores. Admitimos que todos los miembros de una organización en los diferentes rubros tanto empresarial como gubernamental existiría siempre y cuando pensemos en el cliente que les gusta, darle la acreditación de que el servicio que recibe, son de gran valor de fiabilidad, seguridad. Las calidades de servicios se hacen cuando muestran interés, voluntad, va mejorar la gestión administrativa, al llegar este punto del tema calidad de servicios se relaciona con la experiencia de gestión por trabajo que posee el sujeto, también la calidad de servicio se consigue con la investigación interactuando con la globalización, identificar los puntos vulnerables de los procesos de gestión, tener bastante conocimiento de marketing, evitar los pleitos o descomunicación entre trabajadores, porque se relaciona e influye mucho para la calidad de servicio total.

Valarie A., Parasuraman, & Berry L. (1990) afirma “ Sin un liderazgo definido afectan negativamente al nivel de calidad del servicio de una organización, En la actualidad, mejorar el servicio desde la óptica del cliente es lo que produce beneficios” (pág. 4).

El usuario, los contorno que te rodean perciben si el trabajador tiene un buen desempeño laboral, si comprenden, dar capacidad de respuesta y evitar excusa de cacareo de deficiencia en exponer que existe calidad de servicio. La calidad de servicios hace la diferentes y te transfiere a la competitividad con eficiencia y eficacia. Cuando las organizaciones dan calidad de servicios los mismos clientes te marketean, hablan bien de tu personalidad.

Los aportes de Gutiérrez Pullido (2014) está totalmente de acuerdo TIGANI y VALARIE A., PARASURAMAN, & BERRY L. para dar calidad del servicios al cliente y el buen desempeño laboral, que los enfoque de los proceso mejore, es decir que la ejecucion de los gastos en el sector publico y privado se cumpla al 100% para satisfacer las expectativa de la población manejando un liderazgo por competencia en presupuesto, tiene como objetivo fundamental el cero defecto en la calidad de servicios que las organizaciones que ofrecen productos y servicios adopten perfeccionamiento, garantía, seguridad, que el producto que reciba sea el mejor, cuando este enfoque se desarrolla, implementa y adecua a través del funcionamiento de un sistema de gestión de calidad “SGC”, este último sirve como una herramienta para cumplir con la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de sus requisitos intachables.

La norma ISO-9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite

demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Esta norma es con la que se certifican los sistemas de gestión de calidad de las compañías; el análisis y la certificación para determinar si el sistema de calidad de una empresa cumple con los requisitos de un sistema ISO-9001 lo hacen organismos autorizados por la ISO. Enseguida se detalla la cuarta versión de la norma ISO-9001, que se publicó en 2008 (Gutiérrez Pullido, 2014, p. 72).

Para esto la Norma ISO 9001-2008, lo gráfico con 8 puntos clave de Gestión de la calidad : primero organización enfocada en los cliente, me centro en mi cliente de complacerles con confianza, protección y amparo, seguidamente el liderazgo influye mucho para el manejo de los procesos, que seguidamente el compromiso del personal en identificarse con la institución cuarto los proceso deben ser rápidos al instante subsiguientemente el mejoramiento de los sistema de información deben ser confiables para una evaluación de mejora continua se relaciona con el enfoque de la dirección para después que los proveedores deben ser el abrigo cuando venden sus productos o servicios. Los clientes perciben estos requisitos de certificación no le importa pagar el monto solo que satisfaga sus deseos carnales.

*Dimensiones de calidad de servicios.*

*Capacidad de respuesta.*

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue



valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder.

#### *Atención.*

Según el párrafo anterior se deduce que, la atención es dejar de lado el desánimo, la soberbia y debemos de salir de nuestra zona de confort, donde se encuentra el recelo y no nos deja avanzar y mostrar ante el mundo nuestra mejor versión, y el donde servir a los demás como realmente se lo merecen haciendo que cada uno de nuestros clientes se sientan queridos, atendidos, apoyados y brindarles a un nuevo retorno a nuestra institución, de esta forma cubriremos todas sus expectativas del cliente y que salga satisfecho por el servicio adquirido en nuestra institución. Lo curioso es que tenemos que impactar al cliente, la primera impresión vale mucho para seguir contrayendo su compañía, en que solo se fije en tus productos y los servicios que le vas a brindar, muchos pueden darle atención, pero háblale cosas del costo y beneficio que se llevara, traerle novedades de última generación, brindarle seguridad, fiabilidad, que todo lo que digas se cumple, evitando las mentiras.

Tigani (2006) afirma “Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar”. (Tigani, 2006, p. 33).

#### *Comunicación.*

Según lo mencionado se deduce que, la comunicación es conocer lo que nuestro comprador nos dice al momento de recibir el servicio y que yo sea quien capte toda la

información exacta de esa forma saber realmente lo que el cliente desea. Requerimos hablar un mismo lenguaje el cliente y yo, ya que esto ayudara más al vendedor por que podrá adaptarse a todos los tipos de compradores una comunicación asertiva es la que nos ayudara a llegar a nuestro objetivo mucho mejor ya que para ello necesitaremos hablar un mensaje corto y conciso sabiendo que este mensaje es entendido claramente por nuestro comprador. La comunicación abre canales de soluciones, cuando un cliente usuario necesita el servicio preguntarle qué quieres recibir, con dulzura, y si es tímido busca el arte de preguntarle, ganarte su confianza en un clima laboral favorable entre el emisor y receptor, que capte toda tu atención, para después dárselo lo que pida

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc. (Tigani, 2006, p. 34).

### *Accesibilidad.*

Significa que, la accesibilidad es estar constantemente alerta ante el llamado de los clientes, para ello requerimos derivar a nuestro personal los trabajos de la institución de esta forma ningunas de las áreas podrán ser dejadas de lado y cuando nuestro cliente necesite de nuestros servicios estaremos en la disposición de ayudarlos.

Según Tigani (2006) nos afianza “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?” (pág. 34).

#### *Amabilidad.*

Quiere decir que, la amabilidad es exponer agrado y gratitud ante nuestro comprador, colaborador y proveedor quienes forman el principal pilar de una institución, para ello, si nos es difícil manejarnos en nuestras emociones o si no, contamos con una inteligencia emocional cuando pasamos por circunstancias difíciles en nuestras vidas es mejor no atender en esos momentos a nuestro cliente y derivarlo a otro personal ya que se requiere tener siempre fuerza de voluntad y si es complicado para nosotros será mejor por que estaremos formando nuestro carácter y en cualquier circunstancia que se nos presente, sea buena o mala reaccionaremos de una manera neutra de tal forma que no afecte con el trato del cliente ya que ellos no tienen la culpa de nuestras circunstancias.

Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. (Tigani, 2006, p. 35)

#### *Credibilidad.*

Lo que significa que, la credibilidad es brindar al cliente un producto o servicio haciendo ver sus cualidades y el precio verídicamente, no podemos asegurar que un producto o servicio es el mejor de todos, a nuestro comprador antes de que él lo compre

porque en cuanto lo obtenga es probable que no cuente con todas las características que se mencionó y el comprador se sentirá decepcionado y la empresa desacreditada. Si por el contrario brindamos un producto o servicio tal como se mostraron en las publicidades llevando de la mano una post venta pues esto hará que el cliente se sienta más confiado y la empresa obtendrá una credibilidad en el mercado al brindar sus productos o servicios como se prometió al cliente antes de su compra. La frase del autor narra que un conejo que ruge no es creíble. Lo curioso es que siempre que hablamos de calidad de servicios, siempre mentimos para obtener un beneficios pero nunca nos damos cuenta que hacemos daños al cliente, y si llega a enterarse nunca as creerá nuestra palabra aunque diremos la verdad lo fallamos y el cliente llevara una amargura de incertidumbre que lo que recibió el producto será de calidad, hay que decir no cuando no lo tenemos y si es para perderlo al cliente que se valle pero al menos diste lo mejor y hablaste con la verdad. La verdad es tu mejor presentación de cartilla de marketing frente a las competencias y te diferencia de los demás

Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad. Un viejo cuento, dice que el tigre le preguntó al león por qué rugía todo el tiempo. El león le contestó, que ser el rey de la selva era algo que valía la pena anunciar. Un conejo que escuchó la conversación probó el consejo y esa noche el tigre y el león comieron conejo (Tigani, 2006, p. 35)

*Comprensión.*

Quiere decir que, comprensión es captar la información del mensaje que el comprador nos deja después de recibir el producto o servicio, es indispensable que seamos observadores y saber discernir todas las circunstancias que pasan al momento de realizar una venta, ya que para nosotros ese momento puede parecer insignificante pero para el cliente puede parecer la oportunidad de su vida, el principal motor de la empresa es el cliente y para el requerimos brindarle de todo nuestro tiempo y atención al momento de atenderle.

Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia. Para un vendedor de inmobiliaria, atender a un cliente puede significar completar su turno, pero para la pareja que lo visita, significa ver su futuro "nido de amor" y el lugar donde crecerán sus hijos. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencias ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes?; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes? Espero que nadie se sienta ofendido, pero: Los profesionales narcisistas dan un servicio abominable (Tigani, 2006, p. 36).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL.

#### *Accesibilidad.*

Tigani (2006) expresa “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo? ” (p. 34).

#### *Amabilidad.*

Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad (Tigani, 2006, p. 35).

#### *Atención.*

Tigani (2006) lo habla “Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar” (p. 33).

#### *Atención individualizada.*

Es un servicio profesional que proporciona el trabajador social a nivel individual o familiar utilizando una serie de métodos y procedimientos científicos para iniciar al individuo a afrontar su problema sus habilidades y recursos mediante un tratamiento integral. su metodología: investigación, diagnóstico, plan social, tratamiento social, evaluación (Colegiotsmexico, S.F, p. 16).

#### *Buen trato.*

El Buen Trato es posible a través de principios fundamentales, reconocimiento de la dignidad, Empatía, Diálogo y Comunicación Efectiva, Interacción Igualitaria, Negociación, Justicia Social. (...) Buen Trato es promover, denunciar, acoger, amar, respetar, participar. Estudiantes, docentes, técnicos y técnicas, padres y madres, personal administrativo, personal de apoyo, toda la comunidad educativa. (Ceballos, Frias, Lora, & Villamán, 2011, págs. 7,8).

#### *Calidad de Conversación.*

Se enfatiza en la conversación como práctica ideal y básica de la interacción emisor-receptor. (...) los actos de habla, el discurso, el texto, contexto, son temas objetos de estudio, tanto de filósofos, lingüistas, sociólogos como de psicólogos y pedagogos. La conversación permite que se den esas vivencias de manejar (...) El diálogo y en la conversación, se da un mensaje verbal. (Guardia de Viggiano, 2009, págs. 2, 44, 45)

#### *Capacidad.*

S. Bateman & A. Snell (2009) Nos expone “Las habilidades son capacidades específicas que resultan del conocimiento, la información, la práctica y la aptitud pueden englobarse en tres categorías generales: las habilidades técnicas, las interpersonales y comunicativas, y las conceptuales y de decisión” (págs. 25, 26).

#### *Capacidad de respuesta.*

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el

primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder. (Tigani, 2006, p. 33).

#### *Clima organizacional.*

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral”. Es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y la conducta individual (Rodríguez, 2016, p. 6).

#### *Comprensión.*

Tigani (2006) sostiene “Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia” (p. 36).

#### *Comunicación.*

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. (Tigani, 2006, p. 34).

#### *Comunicación con el cliente.*

Un elemento clave del SGC es la comunicación con el cliente, por ello la organización debe determinar e implementar mecanismos eficaces para la comunicación con estos, tomando en cuenta la información que surja sobre el producto, las consultas, los contratos o la atención de pedidos, incluidas las



modificaciones; así como la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas. (Gutiérrez Pullido, 2014, p. 83).

*Comunicación interna.*

Gutiérrez Pullido (2014) afirma “Hechos y actividades mediante los cuales el personal de los diferentes niveles se entera de lo que ocurre en la organización” (p. 38).

*Credibilidad.*

Según Álvarez García (1995) afirma “Es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Que los servicios no se hagan con fraude, dando menos de lo pactado, aumentando falsamente el tiempo empleado o los costes de los componentes. “no me engañan” (p. 11).

*Criterio de evaluación.*

Bontigui (2005) Nos explica, “Se le conoce como el criterio; como una variable lo suficientemente importante como para ser predicha, mejorada o corregida” (p. 4).

*Responsabilidad social.*

Montoya Arévalo & Martínez Ramos (2012) Según, “Que se puede conceptualizar como un compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa, con la transparencia, el buen gobierno, la mejora del entorno y la calidad en las relaciones laborales, en definitiva, con el bien común” (p. 33).

*Efectividad de bondad.*

García (2006) dice “Es una inclinación natural a hacer el bien, con una profunda comprensión de las personas y sus necesidades, siempre paciente y con ánimo equilibrado” (p. 27).

*Efectividad de cortesía.*

De acuerdo con Álvarez Muro (2010) asevera “En todas las sociedades humanas se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción” (p. 15).

*Efectividad del trabajo en equipo.*

Según Jaramillo (2012) Sostiene, “El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas bajo la conducción de un coordinador tiene tres elementos claves: persona, organización, objetivo común”. (págs. 6,7).

*Empatía.*

Valarie, Parasuraman, & Berry (1990) “La empatía es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Acopla, accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario” (págs. 25, 26).

*Evaluación para la mejora continua.*

Según SEPEN (2010) afirma, tienden a hacer juicios de valor referentes a determinados aspectos de la vida cotidiana; en el ámbito de la educación se considera que la importancia de emitir tales juicios consiste en que estén orientados a un destino predeterminado: la mejora continua de los procesos de medición (SEPEN, 2010, p. 103).

*Gestión estratégica.*

Cuyo sustento es la gestión estratégica, la cual se relaciona con organizaciones que se concentran en la atención de asuntos sustantivos y desarrollan prácticas y relaciones que se ocupan de asegurar los resultados

esperados de los cinco componentes: liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeación estratégica, participación social responsable y Evaluación para la mejora continua. (SEPEN, 2010, págs. 82, 87).

*Grado de comprensión al cliente.*

Cottle (2001) Afirma, “Que le permiten conocer con precisión las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, sus cambios y tendencias, y sus problemas y aspiraciones” (p. 29).

*Grado de disponibilidad.*

TSCHOHL (2008) Nos expresa “Resuelve problemas, sugiere alternativas, cuando es apropiado, es flexible con las reglas para resolver o evitar problemas” (p. 245).

*Grado de honestidad.*

Significa que no hay contradicciones ni discrepancia entre los pensamientos, palabras o acciones, es la conciencia clara “ante mí y ante los demás”. Honestidad es el reconocimiento de lo que está bien y es apropiado para nuestro propio papel, conducta y relaciones no hay hipocresía (García, 2006, p. 68).

*Grado de facilidad.*

Las facilidades de compartir en tiempo real, los avances y tragedias más remotos, obligan a revisar la calidad de nuestra contribución al intercambio. (...) Todas las facilidades y atenciones dadas al cliente a la hora de venderle, se perderán en el olvido si a la hora de reclamar observa dificultades e indiferencia, y esto no debemos permitirlo de ninguna manera. (Tigani, 2006, págs. 3, 51).

*Grado de motivación.*

Koontz, Weihrich, & Cannice (1998) nos confirma “En término general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerza similares. (...). Proporciona un ambiente que induce a los miembros de la organización a contribuir”. (págs. 388 , 407).

*Grado de participación activa.*

Lo define como la influencia ejercida en la toma de decisiones a través de un proceso de interacción entre trabajadores y directivos de las empresas que tiene como fundamento el intercambio de información. Sus características son: participa en los comités de trabajo, etc; participación en la aportación de información a la dirección; participación en la toma de decisiones a través de grupos, comités círculos de calidad, etc: participación en la formación específica relacionada con su actividad en la empresa. (Mozas, 2002, págs. 168,171).

*Grado de profesionalismo.*

Valarie A., Parasuraman, & Berry L. (1990) expresa “Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio” (p. 24).

*Grado de seguridad.*

Valarie A. , Parasuraman, & Berry L. (1990) lo dice “inexistencia de peligros, riesgo o duda” (p. 25).

*Liderazgo compartido.*

Es la capacidad de influir en las personas, para que se enfurecen voluntaria y entusiastamente en el logro de las metas del grupo. Esta definición supone cuatro aspectos 1) capacidad para usar el poder de modo responsable, 2) capacidad para comprender a los seres humanos, 3) capacidad para inspirar objetivos, 4)

Capacidad para actuar en forma tal que se propicie un ambiente de respuesta a las motivaciones (SEPEN, 2010, p. 88).

*Logro de la misión.*

Koontz, Weihrich, & Cannice (1998) nos ilustra el “Propósito básico, función o tareas de una empresa o dependencia o cualquier parte de ellas” (p. 107).

*Logro de la visión.*

MINEDU (2006) Nos ilustra “Define como la imagen objetivo de futuro o el sueño, a ser lograda por una organización; es decir, constituye una gran ambición, un enunciado de la configuración futura de la propia organización con una expresión de su desarrollo largo plazo” (p. 24).

*Logro de metas.*

MINEDU (2006) Aclara que “Las metas son resultados, concretos que la institución se propone lograr y que le permiten alcanzar sus objetivos las metas emergen de las actividades, al término de las mismas y deben ser específicas, coherentes, medible y cuantificable”(p. 35).

*Medición de evaluación.*

Gómez Bravo & Rodríguez Javier (1991) Afirma, “La medición es la “acción y efecto de medir” y medir es “determinar una cantidad comparándola con otra, proporcionar y comparar una cosa con otra” pero, ¿Por qué es importante preocuparse por medir la productividad y calidad en la empresa?” (p. 17).

*Nivel de confianza.*

Sanz, Ruiz, & Pérez (2009) nos afianza que “la confianza está directamente asociada a la idea del bien (buena voluntad). Siempre se espera algo bueno de quien

se confía (expectativa), mientras que la desconfianza vincula a la idea del mal. Es un ingrediente de la personalidad sama”. (págs. 35,36).

#### *Nivel de garantía.*

Las promesas de garantía no pueden ser, por si solas, una herramienta de marketing. debe incorporarse a toda la estructura un esfuerzo continuo para alcanzar la perfección. las garantías deben ser autipunitivas. para prestigio de las empresas, indica que el vendedor recogerá y arreglará el producto, si no funciona correctamente, relaciones sin problemas con los clientes. (TSCHOHL, 2008, págs. 94, 237, 247).

#### *Participación social responsable.*

Según SEPEN (2010) Explica que “La participación social parte de las opiniones de la sociedad y sus organizaciones como evaluadores de las políticas públicas para que éstas sean modificadas o reelaboradas al ejercer cierta presión considerando el bien común” (p. 100).

#### *Planeación estratégica.*

Según el MINEDU (2006) afirma, “El planeamiento estratégico es un proceso dinámico, participativo, respeta las fases filosóficas, fase analítica, fases programáticas, fases operativas y fase cuantitativa, todo eso lo engloba metodológicas los métodos, las técnicas adecuadas, también es un instrumento que constituye un marco conceptual, que orienta a la gestión institucional de la organización con el objeto de llegar a realizarla visión y misión” (pág. 6).

#### *Participación de padres de familia.*

Balerín & Cueto (2008) Afirma que “la participación de los padres de familia es mediante su asistencia a charlas organizadas por la escuela sobre temas más o

menos pertinentes, mejoramiento de infraestructura, el vínculo entre dicha actividad y el rendimiento de los niños” (p. 23)..

*Participación del consejo escolar.*

Nacarid (2000) Expresa que “Consejo escolar, que sería responsable de la “auto administración” de la escuela, integrado por docentes, personal administrativo y obrero, representantes de los trabajadores del distrito, alumnos mayores de 12 años y un delegado del Departamento de Educación” (p. 40).

*Participación de directivos.*

Involucra a docentes, padres de familia y estudiantes, tomando en cuenta sus potencialidades en la implementación, monitoreo, evaluación del PEI y proporcionar espacios para lograr consensos que mejoren las condiciones para el aprendizaje, funciones planificar, organizar, dirigir, administrar, monitorear, evaluar, así como rendir cuentas a la comunidad educativa. (MINED, 2008, págs. 7,9).

*Proceso de evaluación.*

Pasek de Pinto & Briceño de Sánchez (2005) nos ilustra, “consiste en resumir y dar a conocer los resultados de la evaluación, correspondencia con el objetivo del estudio, el énfasis está en el proceso de formulación de juicios descriptivos y valorativos” (p. 9).

*Servicios rápido.*

En la actualidad con el énfasis que están poniendo las empresas en la eficiencia y productividad de su personal, parece que la mayoría de los empleados tiene más trabajo que nunca. Los empleados hagan negocio con la suya apreciarán la eficiencia de su organización (TSCHOHL, 2008, p. 26).

*Trabajo colaborativo.*

Tanto entre los profesores como con los profesionales asistentes de la educación, evidenciándose dificultades para integrar los conocimientos profesionales, falta de tiempo, desarrollo de relaciones profesionales, Esta modalidad ha sido definida como dos o más personas que comparten la responsabilidad de enseñar a un grupo otorgando ayuda y prestando servicios de forma colaborativa, fomenta la participación de todos los actores educativa para el mejoramiento del clima organizacional gracias a la co-enseñanza es una modalidad de trabajo colaborativo. (Rodriguez Rojas & Ossa Cornejo, págs. 304, 305).



## **CAPÍTULO**

## **HIPÓTESIS**

### ***3.1.1. Hipótesis general.***

Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.

### ***3.1.2. Hipótesis específicas.***

- Existe una relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Existe una relación significativa entre el Trabajo colaborativo y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.

- Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Existe una relación significativa entre la participación social y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Existe una relación significativa entre la evaluación para la mejora continua y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020.

Las hipótesis son respuestas tentativas que pueden ser afirmativas o negativas, tiene el grado de probabilidades, “proposiciones” se fundamentan en teorías o en bases sólidas empíricas de la practicas en hechos, en la cual se enlaza con el conocimiento científico, explorando respuestas de los fenómenos o dimensiones que se extrajo de la teoría de la variable uno denominado gestión estratégica, intentando obtener respuesta en las conclusiones al término de unos acontecimientos.

Las opiniones Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) nos habla “Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones” (p. 104).

### 3.2. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Tabla 1  
*operacionalización de variables gestión estratégicas.*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA			
VA: Gestión Estratégica	Conjunto capacidades, habilidades, destreza, la forma para resolver problema utilizando métodos técnicos para un fin. Tiene como componentes el liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeación estratégica, participación social responsable y evaluación para la mejora continua. (SEPEN, 2010)	La Gestión estratégica será medida a través de una escala de actitud de 30 reactivos con una escala de 0 a 150 puntos donde el criterio de calificación está dado por los siguientes intervalos:  (00 – 30] Pésima (30 – 60] Mala (60 – 90] Regular (90 – 120] Buena (120– 150] Excelente	Liderazgo compartido	Grado de motivación Capacidad de liderazgo Efectividad del Trabajo en equipo Grado de participación activa	Escala de actitud	5	Siempre			
			Trabajo colaborativo	Calidad del clima organizacional Cumplimiento de responsabilidad social				4	Casi siempre	
			Planeación estrategia	Logro de la misión				3	A veces	
				Logro de la visión				2	Casi nunca	
			Participación social responsable	Logro de metas				1	Nunca	
				Participación de padres de familia				Escala de actitud	5	Siempre
				Participación directivos						
			Participación del Consejo Escolar							
			Evaluación para la mejora continua	Medición de evaluación Criterio de evaluación Proceso de evaluación						

Fuente: Elaboración propio 2020.

Tabla 2  
Operacionalización de la variable calidad de servicios.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA		
VS: Calidad de servicios	La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. La excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente. (Tigani, 2006, págs. 15, 16)	La competitividad será medida a través de una escala de actitud de 30 reactivos con una escala de 0 a 150 puntos donde el criterio de calificación está dado por los siguientes intervalos:  (00 – 30] Muy baja (30 – 60] Baja (60 – 90] Media (90 – 120] Alta (120– 150] Muy alta	Capacidad de respuesta	Grado de profesionalismo Eficiencia del servicio Grado de disponibilidad Buen trato	Escala de actitud	5	Siempre		
			Atención	Atención individualizada Afectividad de cortesía Calidad de conversación				4	Casi siempre
			Comunicación	Comunicación interna Comunicación con el usuario				3	A veces
			Accesibilidad	Grado de honestidad Grado de facilidad				2	Casi nunca
			Amabilidad	Nivel de confianza Efectividad de bondad				1	Nunca
			Credibilidad	Grado de seguridad Nivel de garantía Grado de comprensión al usuario					
			Comprensión	Empatía					

Fuente: Elaboración propio 2020.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### ***4.1.1. Método General.***

El método general son pasos, proceso que se adquiere en el conocimiento científico, tendrá que cumplir ciertos requisitos, son método científico: el conocimiento científico factico (verdadero); conocimiento trasciende de hechos; las ciencias analíticas, etc., integran todos los métodos en general.

El método científico conjuntos de procedimientos, reglas, normas que emplean los investigadores, los sabios, estudiosos, para tratar de explicar el porqué de los problemas, buscando dar soluciones, objetivos, que aquí se emplean el método lógico, que son los paso a paso para resolver el problema. Entonces este punto se puede destacar en 7 procesos sólidos, que a continuación se explicara. (1)

identificar el problema, nos abre a buscar el punto más vulnerable donde adolece para después dar la medicina de sanar al problema, porque si no conocemos el problema nada se puede efectuar, (2) seguidamente la observación no se debe de perder de vista en ningún instante ver las cualidades del fenómeno, que puede ser de corte transversal, longitudinal, etc, que pueden pasar por etapas para después lograr resultados, (3) esa iniciativa nos acompaña a deducir a construir los conocimientos de manera positiva o negativa para después formular teorías concretas (4) luego transformar las hipótesis en dar explicaciones de los resultados de las observaciones, partiendo de los saberes previos, que (5) inmediatamente experimentar las hipótesis, en contrastar la relación, la influencia de significancia que puede brotar alterna o nula (6) subsiguientemente tener conexión con las variables porque se pueden modificar según el acontecimiento de la realidad del estudio (7) finalmente extraer las conclusiones que se planteó de las hipótesis y/o objetivos de la investigación, para dar el veredicto del problema. (Bernal Torres, 2010).

#### *Método inductivo.*

Bernal Torres (2010) Nos afirma “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (p. 59).

Considero que el pensamiento va de lo particular a lo general, partiendo de la inducción exacta del fenómeno, ejemplo el alumno quiere aprender matemáticas y desconoce todo sobre el curso de las matemáticas, este método inductivo va a inducirle a construir su conocimiento mediante un proceso de aprendizaje, el docente es el mentor le va enseñar, a guiar a incrementar sus saberes

cognitivos dejándole ejercicios, induciéndole a consolidar un aprendizaje en su cerebro hasta conseguir resultado indefinido abstracto general, para llegar a un aprendizaje total paso por varios procesos de análisis, hasta llegar a un desenlace de ley.

Los métodos contribuyen mucha en la investigación como se inician los procesos paulatinamente encontrando finalidades, que una vez encontrado lo concreta, sacando opiniones favorables del estudio del experto en la materia del investigador.

*Método deductivo.*

Bernal Torres (2010) Nos afirma “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. (pág. 59).

En definitiva, lo expreso, es un procedimiento que parte de una conclusión, ley o principio general y descendiendo a lo particular y aplicación. Crea principios enunciados generales, con la observación de fenómeno para deducir hechos reales.

Con lo que llevo dicho hasta aquí, me parece que este método deductivo es lo opuesto del método inductivo, valiendo decir que va desde la conclusión de la ley todo lo que se aprendió pasando por procesos ya está impregnado en mi cabecita, ahora yo puedo impartir nuevos conocimientos a lo particular a otras personas, en otros términos, toda la información de abstracción se sigue el siguiente proceso la aplicación, en síntesis, el resumen lo demuestro en el campo con datos fijos.

*Método analítico – sintético.*

Lopera Echevarria, Ramírez Gómez, Zuluaga Aristizábal, & Ortíz Venegas (2010) “El método analítico descompone una idea o un objeto en sus elementos

(distinción y diferencia), y el sintético combina elementos, conexiona relaciones y forma un todo o conjunto (homogeneidad y semejanza)” (pág. 4).

Todo lo dicho hasta ahora, explica que los métodos buscan el camino, la forma, más corto para lograr el objetivo planteando que se trazó, me gustaría dejar en claro que el método analítico – sintético estudia, analiza el fenómeno, el proyecto del problema, cada uno de los fragmentos, facetas que cumplen sus funciones con normalidad, es así que cuando existe un análisis de un tema, se extraer el resumen, lo concreto del fenómenos o del proyecto del problema o el caso real suscitado, a eso lo calificaremos el método sintético “el resumen, la conclusión de la lectura leída” lo cual existe una correlación de ambos métodos.

#### ***4.1.2. Método específico.***

##### *Método hipotético – deductivo.*

Debemos comprender que el metodo deductivo literalmente la significacion es el camino mas corto para logro objetivos, buscando solucionar problemas, a traves de las teorias, lo cual todos lo metodos son procesos, esto quiere decir que se tiene que contrastar con cada variables e dimensiones, verificando, comprobando, coadyuvando en encontrar la verdad a traves de la formulacion de deduccion. En mi lenguaje popular es trascendental porque me ayuda a comprender las conclusiones que el investigador desea resaltar, de tal manera ayuda a mejorar a traves de las constraciones del conocimiento cientifico ya sean positvo o negativo.

Bernal Torres (2010) nos dice “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis,



deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (pág. 60).

#### **4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

- *Básica pura.*

Según Maya (2014) “Busca el progreso científico, persigue generalizaciones con vistas al desarrollo de teorías de carácter universal. Ejemplo: la filosofía, la historia” (p. 17).

Lo más importante se sostiene en argumentar teoría cuanto más investigo mis conocimientos aprendo. La finalidad es en formular nuevas doctrinas, principios a través de la investigación, estimulando el aprendizaje en despertar intereses beneficios del investigar, lo cual tiene la capacidad de enseñar a sus discípulos. Debe quedar bastante claro que nos ayudar a mejorar y obtener pensamiento, filosofías correctas en buscar objetivos afables a través de la recolección escudriñadas.

#### **4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

- *Investigación correlacional.*

Según, Bernal Torres (2010) “Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas”. (p. 122).

Para ilustrarlo mejor cuando existe una gestión estratégica muy potente dentro de la organización se va relacionar que se está cumpliendo correctamente y eso fluye con toda normalidad una excelente calidad de servicios beneficioso, y

nadie lo podría discutirlos, a eso lo determinaremos el grado de vinculación de dos variables Esta línea de argumentación se detallará en decirlo con ejemplos, por decir la talla y el peso tiene que existir el grado de correlación, por decirlo yo como investigador, mido 1.70 centímetro, mi peso deliberadamente mi peso tiene que ser 70 kilos como mínimo, si estoy debajo existirán infinidad de variables de desnutrición, tiene que existir la relación entre talla y peso.

#### **4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

##### ***4.4.1. Diseño de investigación.***

- *No experimental*, También se le conoce Ex post facto, investigación sistemática y empírica, es el estudio de fenómeno que ya se han producido, después de los hechos, no podemos ejercer sobre el control de las variables, no se puede alterar las variables, porque ya ocurrieron en su contexto natural para después analizarlo. Según los autores Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) Nos expresa, es el “Estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p. 152).
- *Corte transversal*, Se determinó en explicar, que después se proseguirá en aplicar la tesis del informe final, en el nivel del estado en un año rotundo fijamente entre los meses de octubre 2019 hasta su culminación de octubre 2020. “que se efectuar con una técnica de encuesta para extraer la información necesaria” los procesos de adquirir los datos serán también extraído por la fuente de la unidad de gestión educativa local – Huancayo – UGEL – HUANCAYO.

Según, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) afirma “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. (p. 154).

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

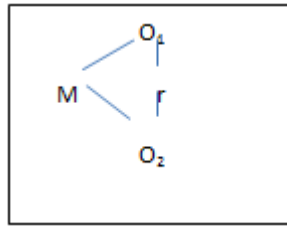
##### 4.5.1. Población.

El universo está conformado por la comunidad educativa de las Instituciones Educativas del distrito del Tambo de los niveles educación primaria y la población por la Institución Educativa Publica Javier Heraud 31593, ubicado en el Asentamiento Humano Justicia Paz y Vida. La población Según, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) afianza “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (pág. 174). La población de la institución educativa publica 31593 se precisará la totalidad 558, que fueron extraído de la UGEL Huancayo, y de la propia organización de la I.E.P, de la siguiente forma:

Tabla 3  
*Población de la Institución Educativa Publica 31593 Javier Heraud.*

N°	DATOS INFORMATIVOS	CANTIDAD
1	Personal administrativo	7
2	Personal docente de primaria	31
3	Alumnos de la comunidad educativa Javier Heraud	491
4	Miembros del comité de APAFA – Javier Heraud.	5
5	Presidente de aula de padres de familia por salones	24
<b>Totalidad de Población I.E.P. “31593 ”</b>		<b>558</b>

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 5. Diseño de investigación  
Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014).  
Fuente: Elaboración propio 2020.*

Dónde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub>= Variable asociación 1

O<sub>2</sub> = Variable asociación supervisora 2.

r = Relación de las variables de estudio

#### **4.5.2. Muestra.**

La resolución Bernal Torres (2010) sentencia “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 la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

#### *Muestreo no probabilístico.*

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) afirma el “Muestra no probabilística o dirigida subgrupo de la población en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 176).

Yo como investigador y conocedor de la tesis y conocedor de la realidad educativa fui estudiante en la I.E.P. 31593 – Javier Heraud y fui docente profesor de English del 1 grado hasta el 6 grado, mi muestra fue dirigida por criterios razonable.

Es fácil comprender por juicio, sensatez llegar a la conclusión que los directivos decreto son 7, conformado: directora, subdirectora, secretaria, técnico en administración y tres trabajadores de servicios III, por maduración los elegí por que tiene la capacidad de percibir la gestión estratégica publica y pueden dar fe como se encarrila la calidad de servicios educativo, por conveniencia los escogí, si pueden responder a las encuestas de escala de actitud.

Reanudando de igual manera a los miembros del comité de APAFA, conformados por padres de familia que sus menores hijos estudian y reciben los servicios de conocimiento intangible en su sensorio motor. Paralelamente los presidentes de aula por salones hay un padre de familia que puede dar fe, como está el nivel de aprendizaje de los estudiantes y finalmente los docentes que enseñan, imparte saberes de conocimiento del primer grado hasta el sexto grado de primaria, se utilizó el método deductivo que por lógica los estudiantes no tienen la capacidad de responder si existe una buena gestión estratégica y calidad de servicios educativo satisfecho porque falta de maduración de sensatez.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) nos testifica “Las muestras no probabilísticas pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de casos depende del criterio del investigador”. (pág. 191).

Tabla 4  
*Muestreo no probabilístico.*

<b>INFORMANTE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Personal directivo – administrativo	7
Miembros del Comité – APAFA	5
Presidente de aula padres de familia por salones	24
Docentes de aulas del primero al sexto grado	31
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

#### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

###### *Técnicas.*

Según Beaa Paz (2017) (Beana Paz, 2017) afirma “Técnicas son los pasos que ayudan al método a conseguir su propósito. Para fines de este trabajo las subdividimos en: técnicas de investigación documental y técnicas de investigación de campo, para observar e interrogar” (pág. 51).

Conjeturo que las técnicas son los conjuntos de pasos, procedimientos, secuencias de actividades que se usan para determinar acciones, que ayudan a los métodos a conseguir sus intenciones proyectadas.

Estas consideraciones fundamentales se optaron en utilizar la técnica de encuesta con escala de actitud, para referirse al proceso de medición de actitudes con variables ordinarias, para después agrupando con escala de likerts, estacionando con numeraciones numéricas; es decir (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre. En resumidas cuentas, se utilizará enfoque mixto en las operacionalizaciones de las variables enfoque cualitativo – cuantitativo.

*Encuesta.*

Bernal Torres (2010) aforismo “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 194).

Por lo cual sopeso que son series de preguntas, es la aplicación de un cuestionario a un fragmento representativo de la población que se está aplicando para adquirir información y luego emitir juicio de valores óptimos, dejando en claro que la encuesta es una técnica para adquirir informaciones valorativas, fiables.

*Observación.*

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) “Es una técnica de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252).

La observación es una técnica que consiste en observar las cualidades de los fenómenos, hechos, circunstancias, cuyo propósito es recolectar informaciones claras y precisas para luego registrarla, validarla, que posteriormente involucrar el proceso de enseñanza – aprendizaje, lo cual utilizara lista de cotejo, que verificara los contenidos, capacidades, habilidades, y conductuales del individuo o fenómeno, y así lograr con transparencia y fidedigno la incidencia, en ella se inclina el investigador para obtener datos reales.

**4.6.2. Instrumento de recolección de datos.**

Según Rodríguez Gómez & Valdeoriola Roquet (2012) afirma “Los instrumentos, son válidos y fiables, para la recogida de datos implican la

codificación de los hechos”. (pág. 32). Para la presente investigación se utilizará la escala de actitud con 60 reactivos de los cuales existen cinco dimensiones, los cuales seis preguntas en cada faceta llegan la suma total de 30 preguntas para la Gestión Estratégica y de igual manera el mismo procedimiento 30 preguntas para la variable dos, calidad de servicios educativos se aplicó con pignoración.

#### *Entrevista.*

Augusto Bernal 2 da edición (2006) “Es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar planteadas por el entrevistador (pág. 30).

Entendamos entonces que la entrevista, es la conversación, platicas que sostienen dos o más sujetos para conciliar temas y logras objetivos que complazcan la información tanto al entrevistador y el entrevistado, generando clima laboral favorable y dando soluciones excelentes dentro del ejercicios de la raíz.

#### **4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**

Prosiguiendo con la investigación plan de tesis, se le envió una solicitud a la institución educativa publica 31593 Javier Heraud del distrito del tambo, a la directora María Milagros Bondy Azan para que admita dar licencia para la aplicación de las encuestas, a los actores educativos y así determinar cuál fue la problemática para después mejorar y plantear objetivo de solución en la investigación. En concreto se acordará con la directora para el día y fecha de aplicación del instrumento de investigación, a continuación, detallare los involucrado.



- Encuesta a la alta dirección, docentes, padres de familia y presidente de los salones de la institución educativa pública 31593.
- Entrevistas a la alta dirección, docentes, padres de familia y presidente de los salones de la institución educativa pública 31593.

#### **4.8. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE LOS INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.**

Creo que todos los que realizamos investigación ya conocemos las diferencias de las matrices de investigación para proceder a ejecutar una investigación científica enlazado al conocimiento científico, axiología de cultivar valores y valorarnos como personas para impartir nuevos conocimientos a nuestros sucesores. Atengámonos a definir que el diseño y evaluación de la matriz de los instrumentos de operacionalización fue elaborado en bases teóricas científicas, liderado por mi primera variable gestión estratégica, luego desglosado en dimensiones e indicadores, para después formular mis encuestas en los Items, sucesivamente así se engancha a la variable 2 calidad de servicios y los procedimientos son los mismo como la variable uno.

##### ***4.8.1. Matriz de elaboración de instrumentos de recopilación de datos.***

La matriz de elaboración, es un instrumento que mide, el grado de las variables en su superficie, encajando el nivel de significancia de las dimensiones y los indicadores. Los indicadores determinan tres volúmenes. (1) verbo (2) contenido (3) y criterio de razón, para encañonarse una matriz de elaboración dentro de la recolección de datos óptimo al 100%.

Tabla 5  
*Matriz de elaboración de instrumento de recolección de datos para la variable Gestión Estratégica.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	Ítems	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Liderazgo Compartido liderazgo necesita tener conocimiento del sector, y también una visión compartida con sus colaboradores, conducirse con honestidad y compromiso.	Grado de motivación	1	Los directivos mantienen un alto nivel de motivación en la comunidad educativa.	
			2	Los directivos comparten grado de motivación con los docentes y padres de familia para el ciclo de la mejora continua en los servicios educativo del plantel.	
		Capacidad	3	la institución educativa tiene capacidad de gestión educativa para efectuar convenios con liceos para el bienestar de enseñanza aprendizaje.	
			4	La institución educativa despierta las habilidades educativas de los alumnos para ser competitivo frente a otras instituciones.	
		Efectividad del Trabajo en equipo	5	Los directivos, docentes, padres de familia existe trabajo en equipo por la calidad de servicios educativos de los estudiantes.	
			6	Existe coordinación de trabajo en equipo, directivos, plana docentes y APAFA - padres de familia para la formulación y ejecución de presupuesto 2020.	
		Trabajo Colaborativo fomenta la participación de todos los actores educativa para el mejoramiento del clima organizacional gracias a la co –enseñanza es una modalidad de trabajo colaborativo	Grado de participación	7	Normalmente los docentes participan en la aportación de las cotizaciones en la compra de bienes del estado.
				8	La participación de los estudiantes en la evaluación censal fue favorable en el rendimiento académico a nivel regional.
			clima organizacional	9	La directora refuerza la confianza de un ambiente de trabajo entre docentes y comités de padres familias.
				10	Mis compañeros de trabajo de la escuela suelen pronunciarse positivamente de un clima organizacionalmente indiscutiblemente afectivo.
				11	La plana docente demuestra voluntariamente horas extras para reforzar el aprendizaje de los estudiantes en las tardes.
				12	La gestión educativa estratégica es eficientemente en el cumplimiento de sus responsabilidades de servicios educativos.
	Planeación Estratégica es un proceso dinámico, participativo, respeta las fases filosóficas, fase analítica, fases programáticas, fases operativas y fase cuantitativa, todo eso lo engloba, la misión, visión y metas	Misión	13	La escuela Javier Heraud 31593, su misión está bien definida con la realidad educativa.	
			14	El logro de la misión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas trazadas.	
		Visión	15	La Institución Educativa Javier Heraud 31593, está claramente decretada la visión del futuro.	
			16	El logro de la visión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas previstas.	
		Metas	17	Se cumplieron el logro de metas en cada una de sus áreas al 100% dentro de la gestión 2019.	
			18	Cumplen con el logro de las metas trazadas para incrementar el nivel de aprendizaje cognitivos de los estudiantes.	
	Participación Social Responsable la participación social parte de las opiniones de la sociedad y sus organizaciones como evaluadores de las políticas públicas para que éstas sean modificadas o reelaboradas al ejercer cierta presión considerando el bien común	Participación de padres de familia	19	Los padres de familia platica con la plana docentes y directivos acerca del rendimiento académico del alumno.	
			20	Los miembros del comité APAFA de padres de familia brindan el saldo del balance con total transparencia.	
		Participación directivos	21	Los directivos hacen participar el ingreso presupuestal para el mejoramiento de la gestión actual.	
			22	Los directivos hacen participar a los docentes, APAFAS y la ugel para la implementación del PEI y POI en la institución educativa.	
		Consejo escolar	23	la plana docente ejecuta, proyectos educativos para incrementar el nivel de aprendizaje escolar.	
			24	El consejo estudiantil participa en concursos con otras instituciones educativas para adquirir nuevos saberes previos.	
		Evaluación para la mejora continua tienden a hacer juicios de valor referentes a determinados aspectos de la vida cotidiana; en el ámbito de la educación se considera que la	medición de evaluación	25	Percibe usted que la plana docente está bien capacitada en el proceso de enseñanza aprendizaje.
				26	Percibe y mides que los alumnos lograron resultados favorables en el rendimiento académico.
	criterio de evaluación		27	Implementas criterios de evaluación para apoyar el desarrollo de aprendizaje del alumno.	
			28	Los exámenes están correctamente bien elaborados para el logro de aprendizaje.	

importancia de emitir tales juicios y mide las variables	proceso de evaluación	de	29	Supervisa el proceso de evaluación mensualmente para el logro de aprendizaje.
			30	Siento miedo en obtener bajas calificaciones en el proceso de evaluación del desempeño laboral.

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

Tabla 6

*Matriz de elaboración de instrumento de recolección de datos para la variable Calidad de servicios.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	Ítems	
CALIDAD DE SERVICIOS	Capacidad de respuesta, La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder.	Grado de profesionalismo	31	La Institución Educativa dispone de profesional calificado con experiencia que garantizan la calidad de servicios educativos.	
			32	Los docentes de la institución educativa tienen didáctica de enseñanza – aprendizaje dentro de la comunidad educativa.	
			33	El servicio educativo de los directivos docentes, administrativos son eficiente en la productividad del desempeño laboral.	
			Servicio rápido	34	El tiempo de matricular a los alumnos fue rápido.
		35		La Institución Educativa tiene predisposición para resolver problemas de aprendizaje del alumno.	
		36		Los equipos computaciones y periféricos están beneficios, disponible para satisfacer el aprendizaje del alumno.	
			Grado de disponibilidad	37	Los directivos, docentes brinda un buen trato a los alumnos cuando tienen problemas de aprendizaje dentro la comunidad educativa.
		38		El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los padres de familias.	
			Atención individualizada	39	Los docentes de la institución educativa brindan servicios de atención individualizada para reforzar su nivel de aprendizaje del estudiante.
		40		El profesor tiene un verdadero interés por sus estudiantes.	
			Efectividad de cortesía	41	Demuestra efectividad de cortesía cuando desconoce alguna información de calidad de servicios educativos.

		42	Los docentes brindan gentileza cuando se les preguntan sobre el rendimiento académico del alumno.
Comunicación Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Accesibilidad expresa “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo? ” Amabilidad Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. Credibilidad afirma “Es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Que los servicios no se hagan con fraude, dando menos de lo pactado, aumentando	Calidad de conversación	43	La plana docente tiene didáctica de enseñanza cuando explica a los alumnos.
		44	Platica usted con los directivos, planas docentes, padres de familias y APAFAS como mejorar la calidad de servicios educativos.
		45	Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos.
		46	La rendición de cuenta del gasto público fueron claras y correctas dentro de la comunidad educativa.
		47	La institución educativa informa la calidad de servicios educativos que tiene la institución.
		48	Existe discrepancia de opiniones, hipocresía de calidad de servicios educativos.
		49	La compra de materiales educativos por partes de la gestión actual merece confianza de honestidad.
		50	La institución educativa facilita comprar materiales educativos para incrementar su aprendizaje.
		51	El contenido programático propuesto para las áreas se cumple en su totalidad.
		52	El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a los alumnos.
	Comunicación interna	53	Existe un sistema de evaluación de los servicios educativos que brinda la Institución.
		54	El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los alumnos.
	Comunicación con el cliente	55	Se supervisa a los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la carpeta pedagógica.
		56	Los padres de familia se sienten seguros en el relación y estadía en la institución educativa.
	Grado de honestidad	57	La Institución Educativa tiene canales establecidos que garantizan la

falsamente el tiempo empleado o los costes de los componentes. “no me engañan. Comprensión sostiene “Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia”.			comunicación con la comunidad educativa.
	Comprensión al cliente	58	La institución Educativa tiene horarios convenientes para todos los alumnos.
		59	Los profesores de la Institución Educativa ofrecen atención personalizada a los alumnos.
	Empatía	60	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

#### **4.8.2. Validez del instrumento.**

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. (...) “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”(…) La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos (Bernal Torres, 2010, págs. 247, 248).

La validez del instrumento de recopilación de datos para Gestión estratégica y para competitividad, fue verificada por opinión de cuatro expertos quienes comprenden y opinaron por su aplicabilidad.

En la tabla 7 se encuentra la validez por expertos, que validaron que los instrumentos que estoy aplicando está correctamente apropiado, lo cual están laborando mayor parte los expertos en el dictado de clases en los centros superiores universidades e institutos y un fragmento del experto tiene experiencia en el sector público en la carrera de administración y sistemas. Dentro de esta tabla

mencionaremos las cualidades de cada experto en su desempeño laboral en la actualidad.

Tabla 7  
*Validez por experto.*

Experto	Puntaje para escala de actitud para medir Gestión Estratégica	Puntaje para escala de actitud para medir Competitividad
Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez	88.88	91.66
Mg. Lic. Adm. Yean Velasco Leon	88.44	85.00
Mg. Lic. Adm. Jussley Thamara, Ortega Medina	83.33	87.77
Lic. Adm. Karina Yalli Clemente	85.00	83.33

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

El Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez es nombrado en la UNCP, como docentes de planta tiene maestría en ESAN con especialidad en gestión pública y administración estratégica de empresas, lo cual su alto rendimiento laboral lo llevo a dictar clases en la UPLA, UCI y finalmente ocupa un cargo muy optimo como decano de la Universidad la Roosevelt en la región Junín.

Como segundo experto en la validación hablaremos Mba. Lic. Adm. Yean Velasco Leon, quien tiene formación de carrera de ser administrador, docente investigador, trabajo en entidades empresariales financiera y dicta clases en los centros superiores tanto universidades e institutos, actualmente dicta clases en la UPLA - Filial – Chanchamayo 2020.

Como tercer evaluador de validación de experto es la Mg. Jussley Thamara, Ortega Medina, formación académica Lic. Administración y sistemas y de igual forma también posee Lic. En educación, docente que laboro en sector público

administrativo y aunamos la experiencia en dictado de clases tanto en el nivel pedagógico como también centros superiores en las universidades e institutos, actualmente trabaja en la UPLA - Filial – Chanchamayo 2020.

Finalmente, el ultimo experto de la validación de los instrumentos dialogaremos de la Lic. Adm. Karina Yalli Clemente, quien tiene experiencia profesional en el sector público entidades municipalidades, teniendo como cargo en el área de abastecimiento y la oficina de presupuesto de finanzas año 2020. Actualmente trabaja en la municipalidad distrital de Huaribamba, de la región Huancavelica 2020.

#### **4.8.3. Confiabilidad del instrumento.**

En este momento la tabla 8, indica el cálculo de confiabilidad para la variable Gestión Estratégica se ha tenido en cuenta 30 unidades de análisis.

Tabla 8  
*Resumen de procesamiento de casos.*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

*a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Elaboración propia 2020.*

En la tabla 9 nos dice la estabilidad de fiabilidad o voceado, prueba de fiabilidad se midió realizando con el estadígrafo Alfa de Cronbach arroja un alto nivel de fiabilidad  $\alpha=0.958$ , por lo que se procedió a la recopilación de datos para medir Gestión Estratégica. Tiene un rango muy alto de fiabilidad el Alfa Cronbrach

Tabla 9  
*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	30

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

La Tabla 10 nos denota, el cálculo de confiabilidad para la variable Calidad de servicios se ha tenido en cuenta 30 unidades de análisis.

Tabla 10  
*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.  
Fuente: Elaboración propio 2020.

La Tabla 11 nos denota, la prueba de fiabilidad realizada con el estadígrafo Alfa de Cronbach arroja un alto nivel de fiabilidad  $\alpha=0.954$ , por lo que se procedió a la recopilación de datos para medir Calidad de servicios. Tiene un rango muy alto

Tabla 11  
*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	30

Fuente: Elaboración propio 2020.



#### 4.9. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

##### CONSIDERACIONES ETICA DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, SAULO ROGER ASAVILCA MARCA, con DNI: 44493839, egresado de la facultad de ciencias administrativas y contables, especialidad administración y sistemas, presentando la tesis titulada “gestión estratégica y calidad de servicios en la institución educativa publica 31593 – tambo 2019”

**Declaro bajo juramento que:**

1. La tesis es de mi autoridad propia
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias del formato APA, para las fuentes consultadas. Por lo tanto, mi tesis no ha sido plagiada en nada fue concebida de la construcción real y con tanto esfuerzo lo desarrolle.
3. Otro punto lo resalto contundentemente la tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional, fueron producto de la realidad educativa actual.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseada, ni duplicadas, copiadas y por tanto los resultados que se presente en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigadas y servirá como base para cualquier acto académico.

De identificar fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), pirateado (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las tesis de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana Los Andes.

Huancayo, 26 mayo 2020

---

BACH. SAULO ROGER CASAVILCA MARCA  
DNI: 44 49 38 39

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. DESCRIPCION DE RESULTADO.**

##### ***5.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de la información.***

A estos se puede corroborar en la tabla 12 donde se describirá los miembros de la comunica educativas y la parte teórica científica de las informaciones cualitativas:

Todo lo dicho hasta ahora, A continuación, se departirá la delimitación muestreo no probabilístico, con conveniencia – juicio, a esto obtuvo extraer información de la Ugel Huancayo, lo cual es real consistente axiomático el informe final de la tesis. Todo lo dicho hasta ahora explica se utilizó encuesta con escala de actitud y con método observación cualitativa, a eso se arqueo el método cuantitativo con tablas de frecuencias con mediciones numéricas, se procesará la

información con cinco dimensiones para la variable asociada uno y para la variable dos siete dimensiones. Será ingresado en el Microsoft Excel en la TRIPARTITA, la cual se apostó esgrimir Rho Spearman por que el muestreo sobrepaso > mayor del 50%, la cual indico 67%, más se evitó no emplear Tau B Kendall. El aplicativo se desarrolló en la Institución Educativa Pública Javier Heraud en el distrito del El Tambo. La información se extrajo por el software NEXUS – Sistema de administración y control de plazas – Ugel Huancayo – ministerio de educación 2020, donde denota la cantidad de plazas que está laborando y de igual manera a los personales técnicos administrativos e auxiliares, para después determinar que se cubra las plazas en base a concursos públicos, o licencia sin goce de haberes.

A estos no podemos ser ajenos al decreto de Ley 28628 – Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas, lo dice en su glosa:

La Asociación de Padres de Familia (APAFA) es una organización estable de personas naturales, sin fines de lucro, de personería jurídica de derecho privado y puede inscribirse en los Registros Públicos. Es regulada por el Código Civil, en lo que sea pertinente, la Ley General de Educación, la presente Ley y su estatuto en los aspectos relativos a su organización y funcionamiento. La APAFA canaliza institucionalmente el derecho de los padres de familia de participar en el proceso educativo de sus hijos (LEY 28628 - MINEDU, 2005, pág. 2).

Las APAFAS pueden participar en el proceso educativos y las colaboraciones de las actividades educativas y en las elaboraciones del Plan anual de contrataciones de ordenes bienes y ordenes de servicios con Términos de referencias, todos eso se aúnan en beneficios de la calidad de servicios estudiantiles.

Tabla 12

*Miembros de la comunidad educativa.*

N°	CARGO	MODALIDAD
<b>PERSONAL DIRECTIVO - ADMINISTRATIVOS</b>		
1	Lic. Bondy Azan, María Milagros	Directora
2	Lic. Gutierrez Benites, Ana Raquel	Sub directora
3	Tec. Delzo de Figueroa, Lila Cristina	Secretaria II
4	Auxil. Manrique Arroyo, Tomas Santos	Trabajador de servicio III
5	Auxil. Rodriguez Soto, Olmeda Juana	Trabajador de servicio III
6	Auxil. Urbano Quispe, Cesar David	Trabajador de servicio III
<b>PERSONAL DOCENTE – PRIMARIA</b>		
7	Lic. Verastegui Huaranca, Maximiliana	Docente de aula
8	Lic. Alvarez Chuquillanqui, Edgar	Docente educación física
9	Lic. Palomino Flores, María Soledad	Docente de aula
10	Lic. Huaraca Lazo, Ruben Sabino	Docente educación física
11	Lic. Ambrosio Orellana, Soledad	Docente de aula
12	Lic. Zarate Tames, Blanca Yeney	Docente de aula
13	Lic. Campos Aranda Luisa	Docente de aula
14	Lic. Cangalaya Ravichagua, naldi Betty	Docente de aula
15	Lic. Condezo Aliaga, Uvaldina candelaria	Docente de aula
16	Lic. Davila Guerra, Georgina Juana	Docente de aula
17	Lic. Vilcamiche Llactahuaman, Bertha Reveca	Docente de aula
18	Lic. Espinoza Enciso De Rezza, Gloria Alicia	Docente de aula
19	Lic. Esteban López, Silvia María	Docente de aula
20	Lic. Llacsá Laurente, María Elizabeth	Docente de aula
21	Lic. Pancorbo Quispe Victor	Docente de aula
22	Lic. Callupe Berrospi De chavarria, Susy Teresa	Docente de aula
23	Lic. Bellido Torres, Luz Maritza	Docente de aula
24	Lic. Cencia Gonzales, Victoria	Docente de aula
25	Lic. Jeremias Santana, Rodolfo	Docente de aula
26	Lic. Meza Lizarraga, Carmela Elena	Docente de aula
27	Lic. Rondon Mantari, Elsa Ines	Docente de aula

28	Lic. Manturano Pérez, Aurora Luz	Docente de aula
29	Lic. Martinez Carhuamaca, Gloria	Docente de aula
30	Lic. Enrique Vilcas, Jorge	Docente de aula
31	Lic. Ovalle Condon, Joel Nestor	Docente de aula
32	Lic. Toscano Baltazar, Mary Luisa	Docente de aula
33	Lic. Pazce Macukachi, Luz Victoria	Docente de aula
34	Lic. Robles Sánchez, Elba Maria	Docente de aula
35	Lic. Quispe Caballon, Monica Lucy	Docente de aula
36	Lic. Soto Miguel, Ángel Toribio	Docente de aula
37	Lic. Mendoza Ortiz, Lucio Augusto	Docente de aula
38	Lic. Bravo Ore, Henry Ericson	Docente de aula
39	Sr. Sanchez Cardenas, Javier	Presidente – APAFA
40	Sr. Apacla Valencia Sulma	Vice presidente – APAFA
41	Sr. Enriquez Tovar German	Secretaria – APAFA
42	Sr. Contreras Mendoza Olinda	1er Vocal – APAFA
43	Sr. Inga Ticllacuri Ayda Jhanet	2do Vocal – APAFA
24	Presidente por aula por salones	24 padres
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Miembros de la APAFA – de la Institución Educativa Javier Heraud – 31593 - JPV*



Instalaciones de la I.E.P. N° 31593 – Javier Heraud – JPV

### 5.1.2. Análisis de la variable asociación 1. Gestión estratégica.

En la variable asociada uno de la tabla 13 y seguidamente la figura 3; la gestión estratégica se encamina regularmente con el 82.1% a veces, de tal manera existe otro grupito de encuestado respondieron la consolidación negativamente con 11,9% casi nunca, es decir que la gestión estratégica en la entidad educativa Javier Heraud, existe mayor inclinación más del 82.1% hay que mejorar la gestión estratégica no es justo que pase la valla regularmente tiene que decidirse bien o mal, a pesar de ellos un grupo de la familia educativa objetaron con 6.0% casi siempre y siempre si existe la gestión estratégica lo cual no abastece la credibilidad en creer que hay una buenas gestión estratégica excelente.

Tabla 13  
Variable Gestión estratégica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	11,9	11,9
	A veces	55	82,1	94,0
	Casi siempre	3	4,5	98,5
	Siempre	1	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propio 2020.

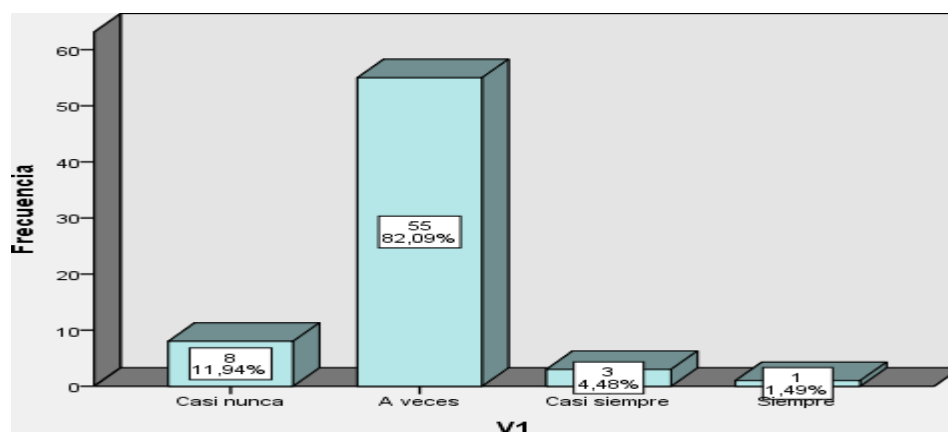


Figura 6. Variable Gestión estratégica.

Fuente: Elaboración propio 2020.

***Análisis de la Dimensión: Liderazgo compartido.***

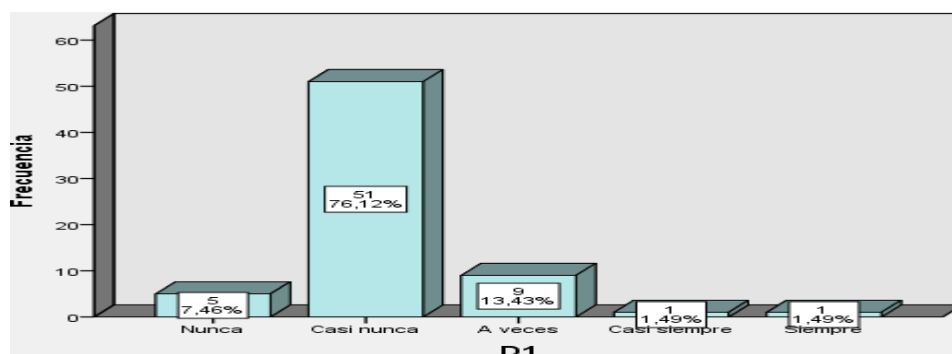
Logrando ya definirse el análisis de la dimensión liderazgo compartido el resultado de la tabla 14 y visualizando la figura 4, se comprobó el 76.1%, y si bien es cierto que 7.5% afirmaron de los 56 encuestado respondieron casi nunca y nunca existe liderazgo compartido falta pan para rebanar en adquirir experiencia, al mismo tiempo existen grupo de actores educativos que manifiesta que si existe liderazgo compartido casi siempre y siempre con el 3.0%, llegando la sumatoria óptimos al 100%, la recomendación se debe impulsar el liderazgo compartido, unificando a los actores educativo para evitar flaquezas en la gestión actual, porque el líder compartido pedagogo piensa en servir instruyendo capacidades, cualidades del desempeño laboral y otros rasgos importante, la conclusión está en proceso el liderazgo en la IEP. 31593.

Tabla 14

***Análisis de la dimensión liderazgo compartido.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,5	7,5	7,5
Casi nunca	51	76,1	76,1	83,6
A veces	9	13,4	13,4	97,0
Casi siempre	1	1,5	1,5	98,5
Siempre	1	1,5	1,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



***Figura 7. Análisis de la dimensión liderazgo compartido.***

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

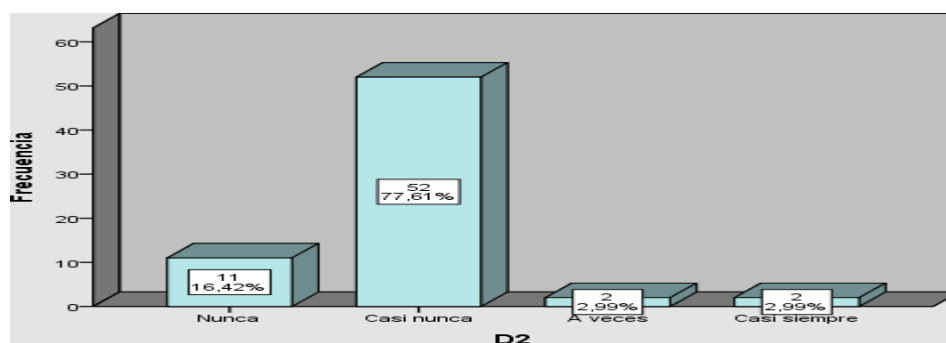
### *Análisis de la Dimensión: Trabajo colaborativo.*

De las 67 personas encuestadas en la escuela Javier Heraud 31593 se puede apreciar en la tabla 15 y en la figura 5, se demostró la gran parte el 94.0% del porcentaje acumulado casi nunca el trabajo colaborativo es bien visto, existe varias debilidades lo cual se corroboraría con 16.4% nunca, pero se distingue una mínima de dos encuestados que respondieron del 3.0% a veces hay indecisión lo que observan lo que pasa en el plantel educativo, para esto es real otros de los encuestados solo 2 personajes educativos afirmaron 3% casi siempre existe el trabajo colaborativo en los actores educativos. El estudio afirmaría de los 67 encuestados de personas la gran mayoría NO existe trabajo colaborativo, afirmare ahora es un derecho exista la participación, el interés de cada agente educativo estén disponibles para cualquier tarea encomendada, también exhortando evitar el divisionismo y trabaja con responsabilidad en todo.

Tabla 15  
*Análisis de la dimensión trabajo colaborativo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	16,4	16,4
	Casi nunca	52	77,6	94,0
	A veces	2	3,0	97,0
	Casi siempre	2	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 8. Análisis de la dimensión trabajo colaborativo.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



### *Análisis de la Dimensión: Planeamiento estratégico.*

Es valioso señalar en la tabla 16 y también la figura 6, podemos comprender el 64.2% respondieron a veces se cumplen el planeamiento estratégico en cada una de sus áreas al 100% dentro de la gestión presente, a pesar de ello se halló grupos de oposición contestaron 29.9% porcentaje acumulado casi nunca logran un planeamiento estratégico excelentísimo en cumplir las metas en cada áreas al 100% y posteriormente la suma llegaron a contestar el 6% el porcentaje acumulado casi siempre y siempre si cumplen con el logro del planeamiento estratégico en las metas de cada área al 100% en la gestión actual. Es decir, la mayor parte del muestreo de 67 personas encuestadas objetan que no cumplen el logro del planeamiento estratégico tanto en la parte pedagógica que lo miran poco irrelevante de igual manera en la enseñanza aprendizaje en la parte didáctica no toma interés al plan de trabajo en la educación.

Tabla 16  
*Análisis de la dimensión planeamiento estratégico.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	20	29,9	29,9
	A veces	43	64,2	94,0
Válido	Casi siempre	2	3,0	97,0
	Siempre	2	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

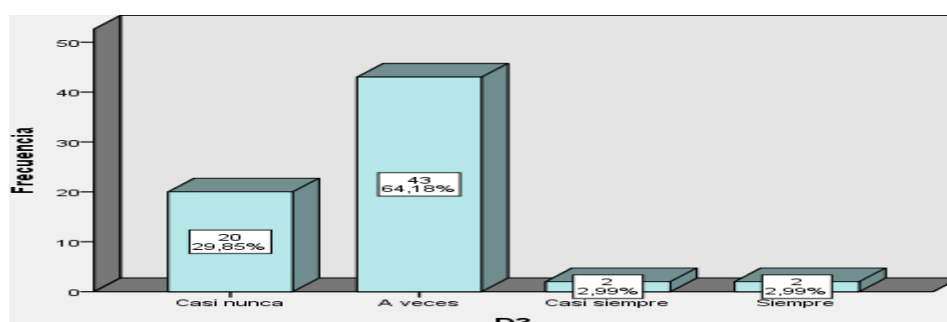


Figura 9. *Análisis de la dimensión planeamiento estratégico.*  
*Fuente: Elaboración propio 2020.*

***Análisis de la Dimensión: Participación social responsable.***

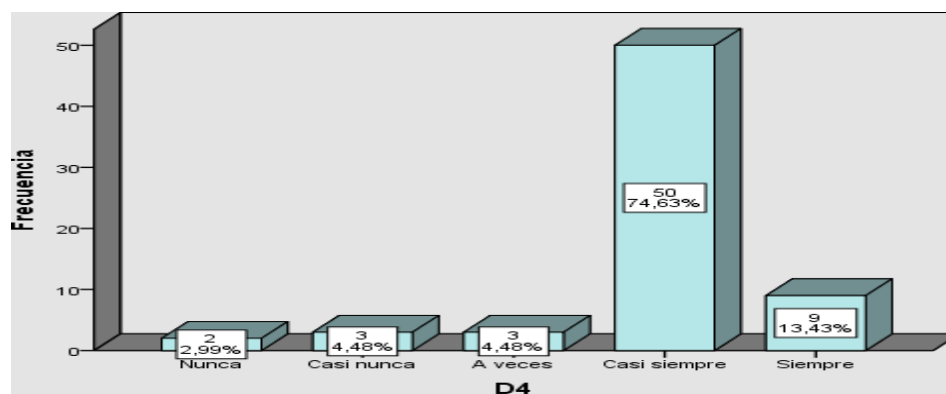
Los resultados en la tabla 17 y de igual forma la figura 7, denota 74.6% casi siempre, también existe respaldo del 13.4% siempre el índice es muy elevado optimo, se encontró que la entidad educativa participa socialmente responsable en cualquier actividades educativas, talleres, eventos, rendición de cuentas, etc., para el mejoramiento de la gestión actual, por el contrario los otras personas encuestadas respondieron nunca 3.0% y casi nunca 4.5% no quieren participar en nada, les toma frívolo relacionada al mejoramiento de la calidad educativa. Como dijimos al principio, la gran parte de la muestra hallaron existe participación social educativa para liderar la gestión en el mejoramiento de calidad de vida educativa satisfactoria.

Tabla 17

***Análisis de la dimensión participación social responsable.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,0	3,0
	Casi nunca	3	4,5	7,5
	A veces	3	4,5	11,9
	Casi siempre	50	74,6	86,6
	Siempre	9	13,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 10. Análisis de la dimensión participación social responsable.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

***Análisis de la Dimensión: Evaluación para la mejora continua.***

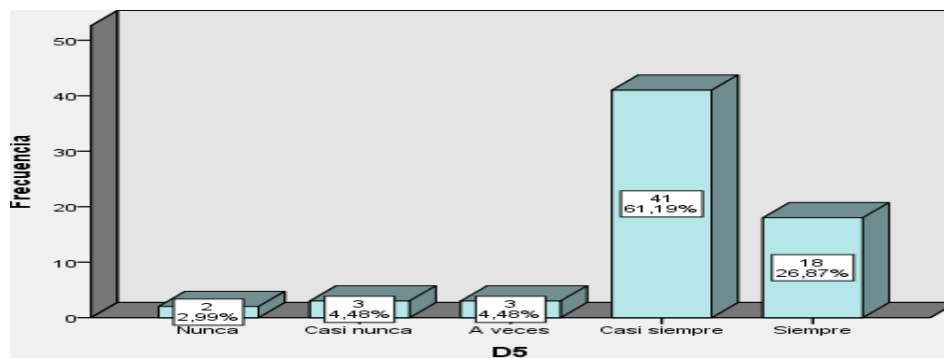
Las afirmaciones denotas en la tabla 18 y seguidamente la figura 8, se cotejo que gran número de encuestados alegaron que percibieron que la entidad educativa emplean una evaluación para la mejora continua, está bien capacitada en el proceso de enseñanza aprendizaje con puntos altos de 61.2% casi siempre, estas personas encuestada lo protege a sus seguidores del 26.9% siempre, pero son muy pocos que lo divulga 9% casi nunca y nunca que la entidad educativa 31593 no se encuentra una evaluación para la mejora continua “carece estar capacitada en tener didáctica de enseñanza aprendizaje frente a los alumnos”. Definitivamente deseo subrayar la multitud afirman es real que la entidad educativa Javier Heraud tiene una evaluación para la mejora continua están bien capacitados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tabla 18

***Análisis de la dimensión evaluación para la mejora continua.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,0	3,0
	Casi nunca	3	4,5	7,5
	A veces	3	4,5	11,9
	Casi siempre	41	61,2	73,1
	Siempre	18	26,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



***Figura 11. Análisis de la dimensión evaluación para la mejora continua.***

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

### 5.1.3. Análisis de la variable supervisión 2. Calidad de servicios.

En efecto en la tabla 19 y figura 9, es real denotar que el personal de la I.E.P. de ningún modo es siempre amable con los padres de familias 10.4% casi nunca y siete encuestado respondieron 85.1% respuesta a veces, porque hay algunas veces existe una calidad de servicios y en otros momentos son dejado y eso lo percibe la opinión pública; es muy preocupantes escuchar respuesta que no coadyuvan en la calidad de servicios educativos debe existir un buen trato, tener una comunicación afectiva con los padres. El desenlace de la calidad de servicios debe esfumarse: En sus cuasi indicadores como por ejemplo (1) las miradas entre los actores educativos la desunión (2) el abrazo de hipocresía (3) respetar la igualdad de los derechos como servidores y por último (4) la sana doctrina de la convivencia (5) Mejorar lo intangible, estos 5 cuasi indicadores deben mejorarse para incrementar la calidad de servicios.

Tabla 19  
*Análisis de la variable supervisión la calidad de servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,4	10,4	10,4
	A veces	57	85,1	85,1	95,5
	Casi siempre	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

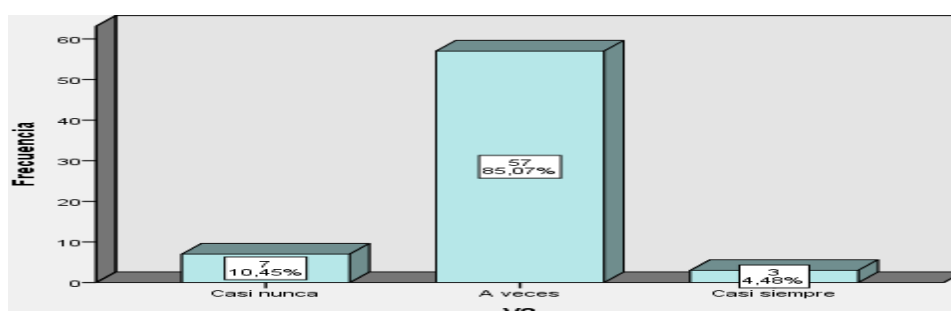


Figura 12. Análisis de la variable supervisión la calidad de servicios.  
*Fuente: Elaboración propio 2020.*

***Análisis de la Dimensión: Capacidad de respuesta.***

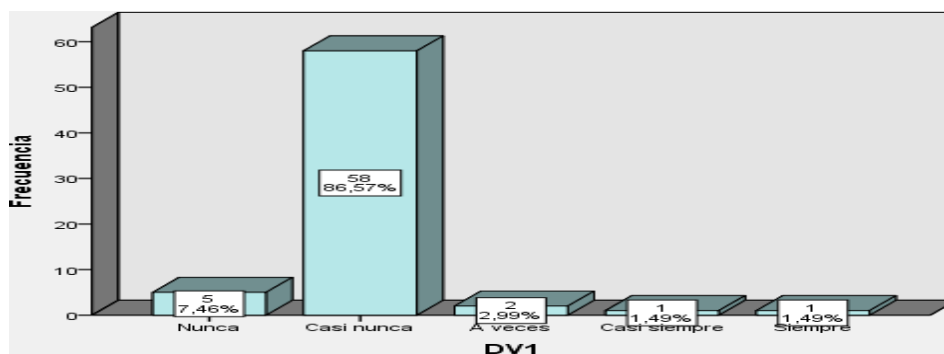
Examinemos brevemente la tabla 20 y la figura 10, en la dimensión 1 de la variable 2, se nota que el 86.6% contestaron casi nunca la capacidad de respuesta, haya existido, siempre se encontraron respuestas negativas, ausencia de servicios esto se puede corroborar 7.5% nunca, Así mismo otros de los encuestado replican que la atención es rápida a la opinión pública y la comunidad educativa de la I.E.P. Javier Heraud, sin causarle ningún problema con 1.49% casi siempre y encaminándose otra porción respondieron 1.49% siempre. El juicio que deducimos que siempre existe malestares al inicio del año calendarización o cuando ingresan alumnos de traslado de otros centros educativos, casi toda la comunidad educativa puede avalar con un 94.0% pésimo el servicio rápido “capacidad de respuesta” llegando a nivel óptimos 100%.

Tabla 20

***Análisis de la dimensión capacidad de respuesta.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,5	7,5
	Casi nunca	58	86,6	94,0
	A veces	2	3,0	97,0
	Casi siempre	1	1,5	98,5
	Siempre	1	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



***Figura 13. Dimensión capacidad de respuesta.***

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

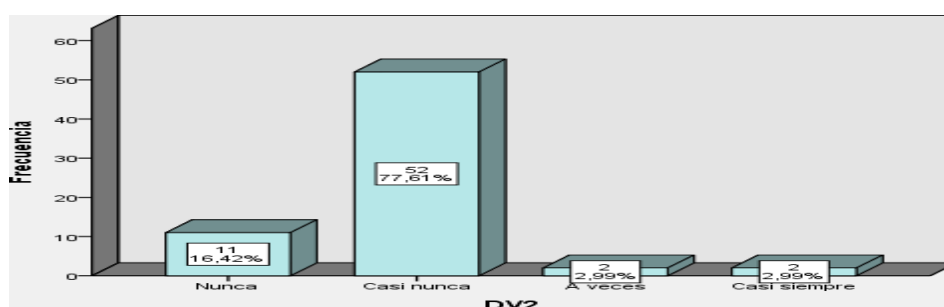
### *Análisis de la Dimensión atención.*

Ahora en la tabla 21 y seguidamente la figura 11, la dimensión atención 2 de la variable dos, nos detalla la dimensión atención con índice muy altos deliberadamente negativo, perjudicial respondieron 77.6% casi nunca y despuesta respondieron 16.4% nunca, demuestra efectividad de cortesía cuando desconoce alguna información de calidad de atención de servicios educativos, no es fantasía afirma que los grupos de minoría respondieron 2.99% a veces demuestran afectividad de cortesías cuando desconoce alguna información de calidad de atención de servicios educativos, y causo una impresión que la minoría respondieron 2.99% casi siempre. Esto es absolutamente es cierto en la I.E.P. 31593, tienen contrariedad, tribulación entre los actores educativos, manda la hipocresía, la deslealtad, el acuchillamiento, todos estos cuasi indicadores se debe cambiar para bien frente a la opinión pública y a la comunidad.

Tabla 21  
*Análisis de la dimensión atención.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	16,4	16,4	16,4
Casi nunca	52	77,6	77,6	94,0
Válido A veces	2	3,0	3,0	97,0
Casi siempre	2	3,0	3,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 14. Análisis de la dimensión atención.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

### *Análisis de la Dimensión: Comunicación.*

Todo indica la tabla 22 y también la figura 12, se comprobó de los 35 encuestado en la I.E.P. 31593 respondieron 52.2% casi nunca y el otro grupo fuerte 41.8% a veces existe una calidad de conversación con los alumnos, padres de familia y la opinión pública, ocurren alejamiento de desprecio con temas relacionado al problema de aprendizaje y rendimiento académico de esa manera también lo puede reflejar con la plana docente y directivos del plantel. Sin embargo, existes un minúsculo dicen lo contrario la I.E.P. tiene una comunicación propicioso pero el resultado total de la dimensión llego al 6.0% casi siempre y siempre esto dice mucho de la gestión como lidera la comunicación, la comunicación está en proceso de maduración. Todo indica la mayoría argumentan existe una censura desaproboratoria en la I.E.P. Javier Heraud.

Tabla 22  
*Análisis de la dimensión comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	35	52,2	52,2
	A veces	28	41,8	94,0
Válido	Casi siempre	3	4,5	98,5
	Siempre	1	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

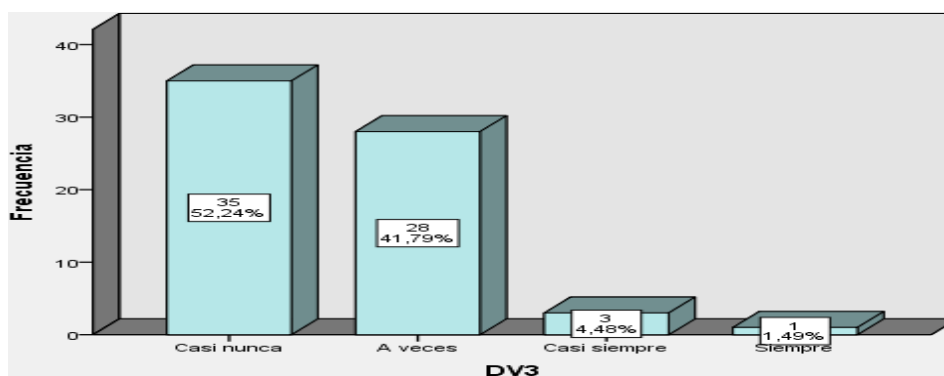


Figura 15. *Análisis de la dimensión comunicación.*  
*Fuente: Elaboración propio 2020.*

***Análisis de la Dimensión: Accesibilidad.***

Todo cabe indicar en la tabla 23 y también la figura 13, se comprobó de los 55 encuestado los libros que brinda el estado están casi obsoletos, los equipos computaciones, los televisores, y otros materiales intangible están desfasado no son accesible para aumentar el aprendizaje de los alumnos respondieron 82.1% a veces, esto se comprueba a simple vista cuando ingresas a cada salón, y son contemplado, lo puede corroborar 13.4% y 1.5% casi nunca y nunca. Sin embargo 2 personas encuestada respondieron con 3.0% casi siempre, los materiales tangibles e intangible que facilitan a los estudiantes son altamente de calidad. Vale decirlo la gran mayoría respondieron veces, traducido hay mucha inseguridad, de la accesibilidad que brinda a los alumnos, porque siempre hay que extraer lo bueno que lo malo.

Tabla 23  
*Análisis de la dimensión accesibilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5	1,5
Casi nunca	9	13,4	13,4	14,9
Válido A veces	55	82,1	82,1	97,0
Casi siempre	2	3,0	3,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

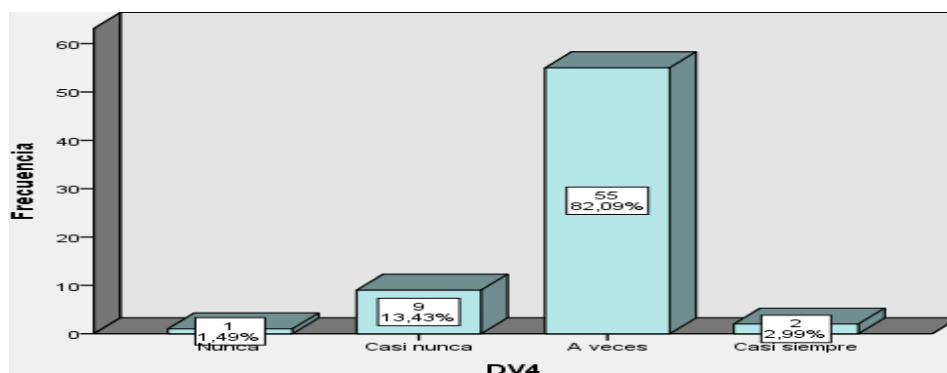


Figura 16. *Análisis de la dimensión accesibilidad.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



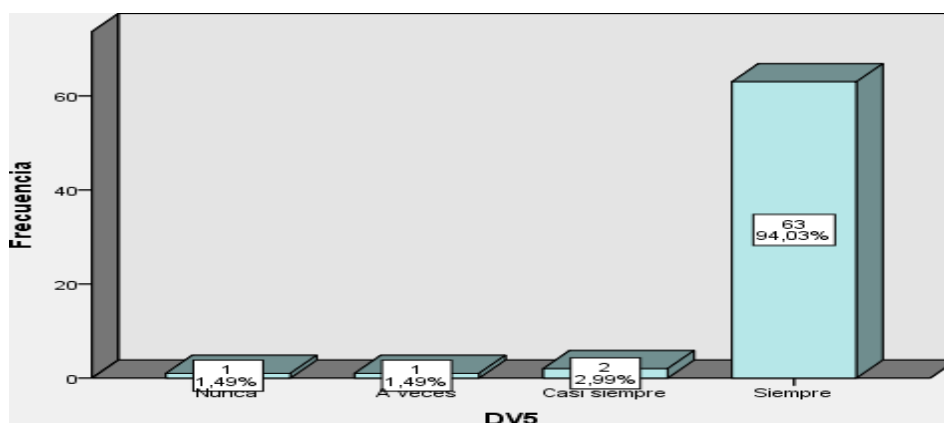
### *Análisis de la Dimensión: Amabilidad.*

Para ser más específico en la tabla 24 y también la figura 14, se constató un gran número de encuestados de 63 personas alegaron siempre existe amabilidad, confianza, bondad, gentileza, etc. por parte de la comunidad educativa hacia los alumnos, padres de familia y la opinión pública cuando quieren información de la administración de los recursos del estado con 94.0% siempre, mientras otros grupos minoritario niegan en decirlo que no existe amabilidad, de un buen trato todo lo contrario avalando 1.5% nunca y de igual forma 1.5% a veces existe amabilidad. Lo más resaltante aceptan la mayoría siempre lo comentan existe amabilidad fuertemente de la comunidad educativa frente a los alumnos, padres de familia y entre otros con un estado glorioso.

Tabla 24  
*Análisis de la dimensión amabilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5	1,5
A veces	1	1,5	1,5	3,0
Válido Casi siempre	2	3,0	3,0	6,0
Siempre	63	94,0	94,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 17. Análisis de la dimensión amabilidad.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

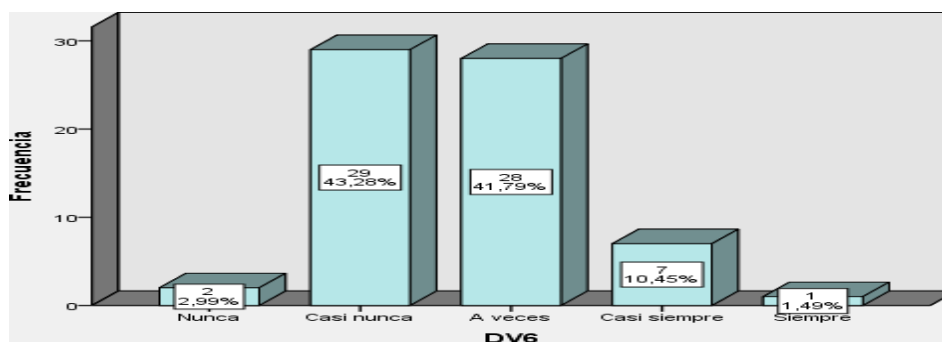
### *Análisis de la Dimensión: Credibilidad.*

Es muy notable en la tabla número 25 y también la figura 15, es muy real la respuesta negativa, contestaron casi nunca el comportamiento del personal de la institución transmiten confianza, credibilidad, hacia a los alumnos y la opinión pública con 43.3% y seguidamente se ratifica con 41.6% respondieron a veces dudan de la credibilidad del servicio porque mucha falsedad habla de la calidad de servicios. De igual manera existe otra controversia positiva que respondieron casi siempre 10.4% y 1.5% siempre el comportamiento del personal de la institución transmite credibilidad a los alumnos y la opinión pública. La conclusión del análisis estadístico el comportamiento del personal de la institución No transmite credibilidad de calidad de servicios a los alumnos, pero las respuestas no deben ser tibias, esto se verifica el 85%.

Tabla 25  
*Análisis de la dimensión accesibilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,0	3,0
	Casi nunca	29	43,3	46,3
	A veces	28	41,8	88,1
	Casi siempre	7	10,4	98,5
	Siempre	1	1,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 18. Análisis de la dimensión accesibilidad.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

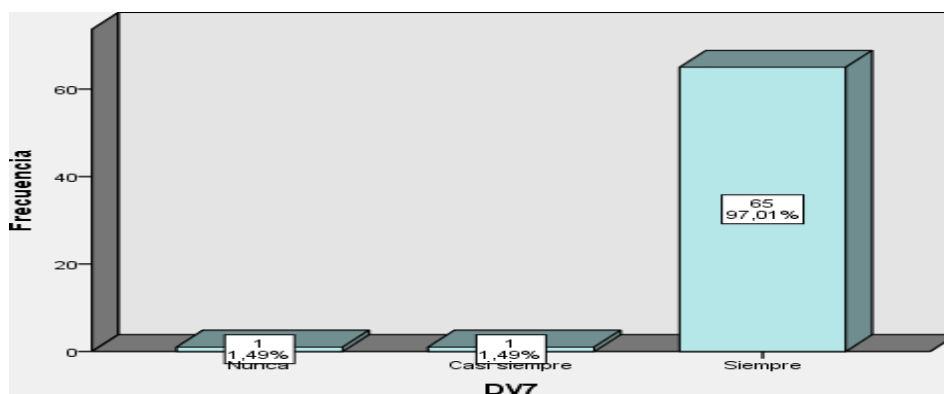
***Análisis de la Dimensión: Comprensión.***

Mirándolo así en la tabla N°26 y la figura N° 16, es muy evidente la respuesta verdadera lo que contestaron siempre hay comprensión cuando el alumno no aprende las asignaturas con 97.0% y de esta manera 1.5% casi siempre la mayoría de la comunidad educativa quieren que sus alumnos aprendan capacidades de aprendizaje, pero los materiales que brinda el estado son muy pobres el contenido de los temas y comprende la realidad educativa los directivos y plana docente. Sin embargo, un segmento ínfimo respondió nunca con 1.5% porcentaje acumulado no se incomoda si lo alumnos aprenden las asignaturas. En resumidas cuentas, la gran mayoría de encuestado de 65 personas están de acuerdo existe comprensión de la comunidad educativa frente a los alumnos y padres de familia sobre la calidad de servicios.

Tabla 26  
*Análisis de la dimensión comprensión.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5	1,5
Casi siempre	1	1,5	1,5	3,0
Siempre	65	97,0	97,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



*Figura 19. Análisis de la dimensión comprensión.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

#### 5.1.4. Organización, análisis e interpretación de resultado.

##### 5.1.4.1. Gestión estratégica.

Admitimos en la figura 17 se da a conocer en los cinco componentes de la gestión estratégica de la entidad educativa. Se puede afirmar lo lesivo de la dimensión trabajo colaborativo, hay que mejorar los indicadores de la participación activa, la calidad del clima organizacional y cumplimiento responsabilidad social, teniendo con puntos recontra desfavorable, seguidamente el liderazgo compartido en la comunidad educativa tiene 2.1%, la gobernabilidad es muy desagradable, le falda dirigir de manera técnica, lo diré sustancialmente falta motivación, capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. Otro aspecto para mejorar la gestión actual es la dimensión la dimensión planeación estratégica no está desarrollado técnicamente profesional con 2.5%. Al menos existe un dominio en la participación social responsable existe el compromiso de la participación de los directivos, padres de familia y consejo estudiantil. Así mismo lo diré denotadamente liderazgo compartido, trabajo colaborativo y planeación estratégica están en proceso en llegar un nivel óptimo de 5.

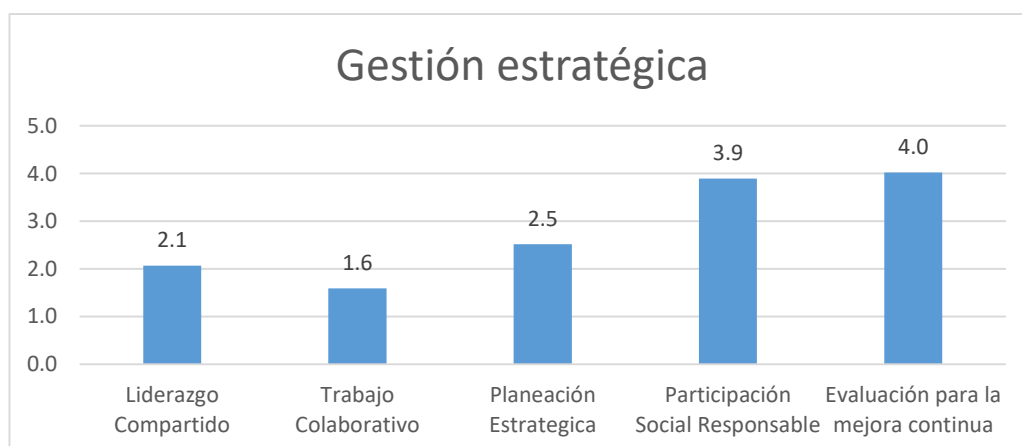
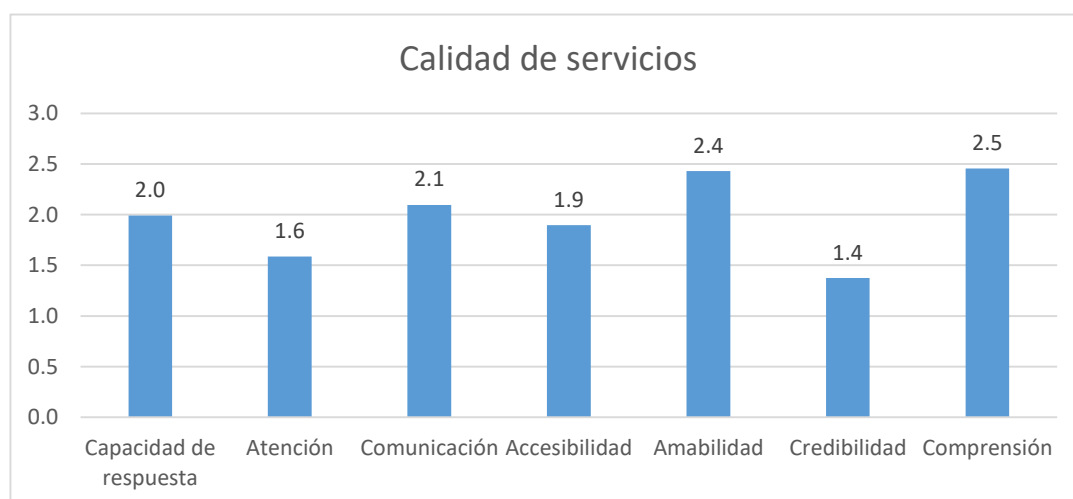


Figura 20. Resultado de Gestión Estratégica.

Fuente: Elaboración propio 2020.

#### 5.1.4.2. Calidad de servicios.

En la figura 18 se puede verificar el punto más frágil de la dimensión son la atención 1.6% son muy bajos, es decir carece en brindar una atención de calidad a los actores educativos y público en general, segundo paraje son la dimensión credibilidad con 1.4% y accesibilidad con 1.9% son bajos, los usuario y la opinión publica están desconcertado, y tiene mala imagen de la calidad de servicios que brinda el estado peruano frente a la opinión pública, atengámonos decirlo también tanto la dimensión capacidad de respuesta tiene con 2.0% y de igual manera la comunicación con 2.1% al menos dan soluciones con normalidad en coordinación en cambiar palabras de comunicación con la UGEL Huancayo. Concluyamos entonces de las siete dimensiones en su totalidad está en proceso de regulación positivo la calidad de servicios educativo en la institución educativa Javier Heraud con 2.5% arribando a la perfección de la magnitud de 5, traducido excelente.



*Figura 21. Calidad de servicios.*

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

### 5.1.4.3. Grado de correlación entre las dos variables gestión estratégica y calidad de servicios

Creo indiscutiblemente la afirmación en la figura 19 se avizoro el grado de relación entre las dos variables denominadas variables de asociada gestión estratégica y variable de supervisión calidad de servicios educativos, pues indica el noviazgo que tiene la gestión estratégica con 2.8 frente a la calidad de servicios educativos con 2.8, existiendo una igualdad de lazo entre las dos variables cualitativos para alcanzar el nivel de significancia del puntaje de 5, interpretado excelencia. Como última palabra deseo interpretar la figura el grado de correlación de las dos variables se encamina que está progresando regularmente en progreso con 2.8 porciento de nivel de significancia, valiendo decir si la gestión estratégica anda corriendo de igual manera afecta la calidad de servicios educativa también correrá, y si anda lento la gestión estratégica de igual forma la calidad de servicios andará lento, es “viceversa” de igual forma ocurrirá. Las dos variables están calificadas con notas aprobatorias por debajo del 2.5%.

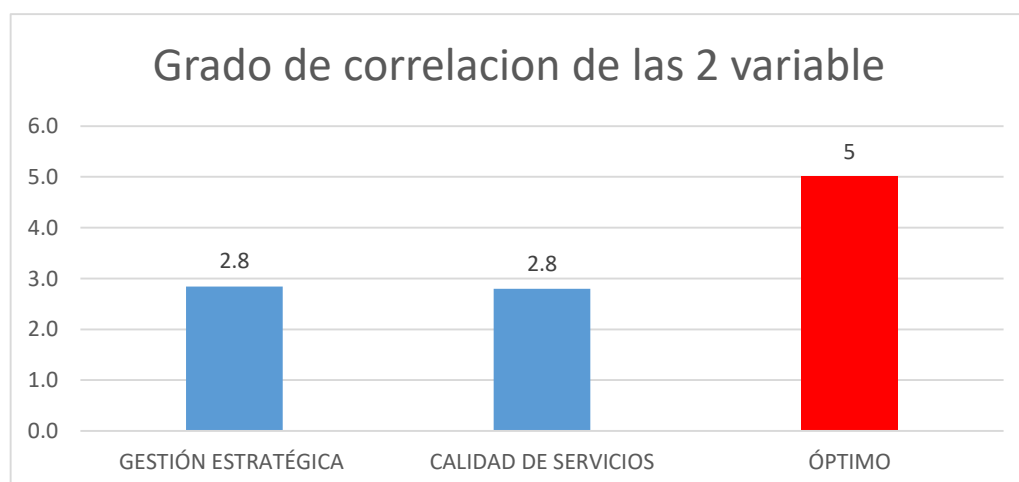
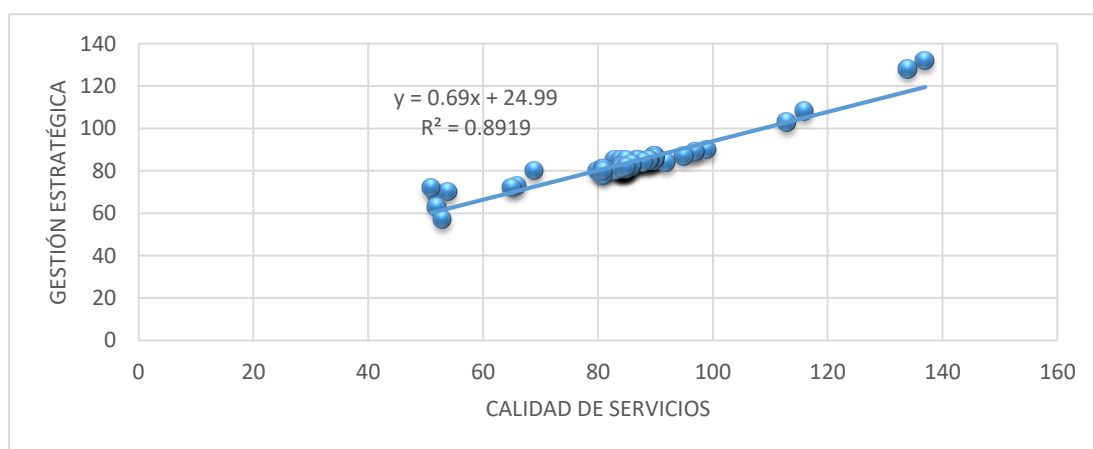


Figura 22. Logro de resultado de la Gestión Estratégica y calidad de servicios.

Fuente: Elaboración propio 2020.

### 5.1.5. Análisis de correlación de gestión estratégica y calidad de servicios.

Con sano criterio en la figura 20, explicare con detalles el diagrama de dispersión o teniendo otro nombre puntos de nubes en el plano cartesiano. Pues cuanto los puntos de nubes están en la recta numérica y la curva esta hacia arriba entre las dos variables gestión estratégica y calidad de servicios educativos existe la correlación de significancia positiva pero si lo puntos están disperso quiere decir no existe la correlación de significancia entre las dos variable, en esta figura podemos observar que si existe la correlación de significancia casi moderada con 2.8% entre las dos variable de forma positivas llegando alcanzar el nivel 5 descifrado excelencia en mi criterio esta regularmente en proceso de bien dando puntajes con detalles la determinación de  $R^2 = 0.8919\%$  resultado final positivo.



*Figura 23.* Diagrama de dispersión de las dos variables gestión estratégica y calidad de servicios en la entidad educativa 31593 – Tambo 2020.

*Fuente:* Elaboración propio 2020.

## 5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

### 5.2.1. Prueba de la hipótesis general.

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020. De tal manera se escoltará los 6 pasos de la prueba a especificar:

#### **Proponer las hipótesis**

*Hipótesis nula;* La gestión estratégica NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**Ho:  $\rho = 0$**

*Hipótesis alterna;* La Gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**Ha:  $\rho > 0$**

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

#### **Establecer el estadístico de prueba apropiado**

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 Itens, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra Itens supero la valla.

#### **Establecer la regla de decisión**

Es necesario rechazar la Ho, cuando la significación observada  $\rho$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la Ho cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicarán en la tabla 72 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.



### Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.000$  para 67 unidades de análisis y una correlación moderada pero significativa de 0.913\*\* entre las variables Gestión estratégica y calidad de servicios.

Tabla 27

*Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593. EL Distrito El Tambo 2020.*

		Gestión estratégica	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
		N	67
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,913**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	67

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

Fuente: Elaboración propio 2020.

Tabla 28

*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

RANGO RELACIÓN	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	<b>Correlación positiva perfecta</b>

Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Siendo así se concluye que: La Gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 tambo 2020.

En la contrastación de hipótesis se empleó el estadígrafo RHO DE SPEARMAN para ver el grado, medición de relación, entre dos variables de asociación y supervisión. “gestión estratégica y calidad de servicios”. Lo cual denota la correlación positiva perfecta.

#### **5.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica.**

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593. El Distrito El Tambo 2020. De tal manera se escoltará los 5 pasos de la prueba a especificar:

#### **Especificar la hipótesis nula y alterna**

**Hipótesis nula;** El liderazgo compartido NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$**

**Hipótesis alterna;** El liderazgo compartido se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 Tambo 2020.

**H<sub>a</sub>:  $\rho > 0$**

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

### Establecer el estadístico de prueba apropiado

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 Itens, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra Itens supero la valla.

### Establecer la regla de decisión

Es necesario rechazar la  $H_0$ , cuando la significación observada  $p$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la  $H_0$  cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicaran en la tabla 28 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

### Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.000$  para 67 unidades de análisis y una correlación moderada pero significativa de 0.404\*\* entre la dimensión número uno liderazgo compartido y la variable dependiente calidad de servicios educativos.

Tabla 29

*Existe una relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 EL Distrito El Tambo 2020.*

		Liderazgo compartido	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Liderazgo compartido	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,404**
		N	,000
			67
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	67

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

Fuente: *Elaboración propio 2020.*

Tabla 30  
*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

<b>RANGO RELACIÓN</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
<b>+0.11 a +0.50</b>	<b>Correlación positiva media</b>
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.*

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Siendo así se concluye que: La Gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 tambo 2020.

En la contrastación de hipótesis se empleó el estadígrafo RHO DE SPEARMAN para ver el grado, medición de relación, entre dos variables de asociación y supervisión. “liderazgo compartido y calidad de servicios”. Lo cual denota la correlación positiva media.

### 5.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre el trabajo colaborativo y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

#### **Especificar la hipótesis nula y alterna**

*Hipótesis nula;* El Trabajo Colaborativo NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**Ho:  $\rho = 0$**

*Hipótesis alterna;* El trabajo colaborativo se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020.

**Ha:  $\rho > 0$**

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

#### **Establecer el estadístico de prueba apropiado**

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 Itens, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra Itens supero la valla.

#### **Establecer la regla de decisión**

Es necesario rechazar la Ho, cuando la significación observada  $\rho$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la Ho cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicarán en la tabla 30 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

#### **Cálculo del estadístico de prueba**

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.123$  para 67 unidades de análisis y una correlación positiva pero significativa

de 0.143\*\* entre la dimensión número dos el trabajo colaborativo de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios educativos.

Tabla 31

*Existe una relación significativa entre el trabajo colaborativo y la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 EL Distrito El Tambo 2020.*

			Trabajo colaborativo	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Trabajo colaborativo	Coefficiente de correlación	1,000	,143
		Sig. (unilateral)	.	,123
		N	67	67
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,143	1,000
		Sig. (unilateral)	,123	.
		N	67	67

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

0,005

Se utilizo Rho de SPEARMAN por que el tamaño de la muestra sobrepaso  $\geq 50$  por ciento para estadígrafo cualitativo, en esa secuencia se incurrió el análisis de correlación el diagrama dispersión.

Tabla 32

*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

RANGO RELACIÓN	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
<b>+0.11 a +0.50</b>	<b>Correlación positiva media</b>
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.*

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.123$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. Concluimos entonces, que: El trabajo colaborativo se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020 con la coeficiencia correlacional ,143.

#### ***5.2.4. Prueba de la tercera hipotesis especifica.***

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020. De tal manera se escoltará los 5 pasos de la prueba a especificar:

#### **Especificar la hipótesis nula y alterna**

***Hipótesis nula;*** La planeación estratégica NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020.

**Ho:  $\rho = 0$**

***Hipótesis alterna;*** La planeación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020.

**Ha:  $\rho > 0$**

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

### Establecer el estadístico de prueba apropiado

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 Itens, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra Itens supero la valla.

### Establecer la regla de decisión

Es necesario rechazar la  $H_0$ , cuando la significación observada  $p$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la  $H_0$  cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicarán en la tabla 32 con precisión exacta en qué nivel se encuentra y la otra parte en la tabla 31.

### Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.000$  para 67 unidades de análisis y una correlación positiva pero significativa de 0.866\*\* entre la dimensión número tres planeaciones estratégicas de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios educativos.

Tabla 33

*Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 EL Distrito El Tambo 2020.*

		Planeación estratégica	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planeación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,866**
		N	,000
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	67
		Sig. (unilateral)	,866**
		N	,000
		67	67

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

Fuente: Elaboración propio 2020.



Tabla 34  
*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

<b>RANGO RELACIÓN</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	<b>Correlación positiva muy fuerte</b>
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.*

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. Concluimos entonces, que: La planeación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 Tambo 2020 con la coeficiencia correlacional ,866.

#### **5.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica.**

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre la participación social responsable y la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593. El Tambo 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

**Especificar la hipótesis nula y alterna**

**Hipótesis nula;** La participación social responsable NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**Ho:  $\rho = 0$**

**Hipótesis alterna;** La participación social responsable se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

**Ha:  $\rho > 0$**

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95. es decir, lo digo en la estadística siempre existirá un margen de error en el conteo de número con 0.05 es con toda normalidad.

#### **Establecer el estadístico de prueba apropiado**

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 ítems, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra ítems supero la valla.

#### **Establecer la regla de decisión**

Es necesario rechazar la  $H_0$ , cuando la significación observada  $\rho$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la  $H_0$  cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicaran en la tabla 34 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

#### **Cálculo del estadístico de prueba**

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.000$  para 67 unidades de análisis y una correlación positiva considerada pero significativa de 0.744\*\* entre la dimensión número 4 participación social

responsable de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios educativos.

Valiéndose decirlo, cuando hay una buena participación social responsable en la comunidad educativa y sus indicadores participación de los directivos, docentes, y padres de familias, va existir un buen resultado en la calidad de servicios, una relación de significancia óptimos. Que a continuación se detallara en la tabla 33 y 34.

Tabla 35

*La participación social responsable se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020.*

			Participación social responsable	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Participación social responsable	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (unilateral)	.	,000
	Calidad de servicios	N	67	67
		Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Fuente: Elaboración propio 2020.

Tabla 36

*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

RANGO RELACIÓN	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	<b>Correlación positiva considerable</b>
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Siendo así se concluye que: La participación social responsable se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593 Tambo 2020. con la coeficiencia correlacional ,143, correlación positiva considerable.

#### ***5.2.6. Prueba de la quinta hipótesis específica.***

La hipótesis de investigación a probar es: Existe una relación significativa entre la evaluación para la mejora continua y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

#### **Especificar la hipótesis nula y alterna**

*Hipótesis nula;* La evaluación para la mejora continua NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

$$\mathbf{H_0: \rho = 0}$$

*Hipótesis alterna;* La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020.

$$\mathbf{H_0: \rho > 0}$$

#### **Especificar el nivel de significancia**

El nivel de significación es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95. lo digo en la estadista siempre existirá un margen de error con 0.05. “es normal”.

### Establecer el estadístico de prueba apropiado

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30.

### Establecer la regla de decisión

Es necesario rechazar la  $H_0$ , cuando la significación observada  $\rho$  es menor que  $\alpha = 0.05$ . No rechazar la  $H_0$  cuando es mayor o igual que  $\alpha$ ; estos se explicaran en la tabla 35.

### Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa  $\rho = 0.000$  para 67 unidades de análisis y una correlación positiva pero significativa de 0.780\*\* entre la dimensión número 5 la evaluación para la mejora continua de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios educativos.

Tabla 37

*La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020.*

		Evaluación para la mejora continua	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Evaluación para la mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,780**
		N	,000
		N	67
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,780**
		Sig. (unilateral)	1,000
		N	,000
		N	67

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

Fuente: Elaboración propio 2020.

Tabla 38  
*Coefficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).*

<b>RANGO RELACIÓN</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	<b>Correlación positiva muy fuerte</b>
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014, pág. 100.*

### **Decisión y conclusión**

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , menor al valor de significación teórica de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Siendo así se concluye que: La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Pública 31593 Tambo 2020. con la coeficiencia correlacional ,780, correlación positiva fuerte.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Avanzando en el tiempo, encontramos contienda de autores vinculado como tema principal la tesis titulada **G**estión **E**stratégica y **C**alidad de **S**ervicios **E**ducativos en la **I**nstitución **E**ducativa **P**ública 31593. **E**l **D**istrito **E**l **T**ambo 2020. Mi tesis se utilizó el estadígrafo Rho Spearman para observar el coeficiente de correlación, ,913\*\* con jerarquía correlación positiva perfecta.

Como primer postulando más adyacente es Alliot Arias (2017) titulada “Gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho” para optar el grado académico de maestro en ciencias de la educación con mención en gestión educacional, su principal problema “Que relación existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia de Paucar de Sara - Ayacucho” el maestro Alliot Arias coge de la doctrina argentina del instituto internacional de planeamiento de educación (2000) titulada para la variable “X” Gestión educativa estratégica donde indica solo 3 dimensiones y variable calidad de servicios “Y” 4 dimensiones: que se explicara cuales son sus discusiones de resultado. El autor está utilizando variable cualitativa para cuantificarlo con R – Pearson con Chi cuadrado, volviendo al tema la conclusión que, a buena gestión educativa estratégica se conectara a mejor calidad de servicios educativo, su puntaje el grado de relación fue ¿Qué relación existe entre la GEE y la calidad de servicios educativos es promedio aproximadamente +0,90 correlación positivamente muy fuerte? Admite el vacío del estado peruano en invertir en la infraestructura y materiales intangibles en beneficios de los alumnos.

Mi persona como autor principal estoy totalmente de acuerdo y afirmo en mi hipótesis aplicado con estadígrafo RHO SPAEARMAN “la gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios educativos en la IEP. 31593 – Tambo 2020”, existe similitud al 90% con el autor Alliot arias titulada gestión educativa estratégica y calidad de servicios educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia Paucar de Sara Ayacucho, todos los seres humanos para emprender cualquier objetos de negocio o en su vida ya sea acción personal o acción empresarial requieren de 4 facetas lo divulgo; PIA, PIM, PEI, POI, llamado instrumento de gestión, con todo y lo anterior también lo diré en la calidad de servicios hablo de 7 dimensiones; respuesta, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad y comprensión, el puntaje de mi investigación en el SPSS: 2.8 para ambas variables gestión estratégica y calidad de servicios, en la hipótesis el resultado de correlación es +0.913 correlación positiva perfecta, ambos se necesitan para para subir de nivel sistema de gestión de calidad ISO 9001, y también pasara al nivel explicativo. Solo disonar que en su variable “X” existe pobreza el libro que maneja, yo lo sugiero que lea libro de gestión estratégica de publica que se asocia a temas de administración pública, análisis de costo, operaciones contables, gestión de tesorería, ley del presupuesto, sistema ley de planeamiento estratégico y contrataciones con el estado, esto arribara el hombre a una buenas gestión estratégica frente a la calidad de servicios, todo lo que Alliot Arias dice es correcto, pero le falta más contribución científica para ser un excelente administrador en gestión pública.

Con todo y lo anterior terminado las hipótesis de la investigación el tesista Rengifo Ramos (2016) afirma en su investigación “Planificación estratégica en la gestión educativa de la unidad educativa "Vicente león", de la parroquia la matriz, del cantón



latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”, el planeamiento estratégico esta correctamente con 80% casi la totalidad de aceptación de la población, seguidamente el cumplimiento de la planificación estratégica fue 44% eso denota una debilidad moderada, lo cual se asocian con los procesos aumentando mas la debilidad con 34% más débil, ni que hablar los espacios de la entidad educativa es muy reducido 30% para la enseñanza aprendizaje. Y la toma de decisiones por parte de las autoridades de turno en el país ecuador existen un nerviosismo que la calidad esta en proceso con calculo 2.7% entre las dos variables.

Rengifo Ramos no le reputa en nada a Alliot Arias (2017) titulada “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho” por que esta totalmente de acuerdo con sus tres dimensiones, decirlo primero el liderazgo directivos, debe ser un profesional rivalizante técnicamente puro y manejar una ideología socialista en bienestar de la población a servir, debe juntar todas la tribus de los actores educativo para luchar por calidad educativa esto generaría una cultura organizacional y tercero la relaciones interpersonales, Rengifo Ramos afirma en darle la razón al Alliot Arias, la plata es muy fundamental para la toma de decisiones frente a la calidad de servicios, si no hay plata no se puede hacer nada. Su doctrina es desarrollar el humanista comunitario y pase lo que pase cumplir las metas y s en verdad le interesa de la educación que busque estratégica ser un buen gestor tocar las puertas del arca del estado u otras instituciones.

Aquí conviene detenerse un momento a fin de esclarecer como resultado de la variable “X” gestión estratégica educativa, arrojó con puntos 2.1% no llegando a la mitad de 2.5% frente al grado máximo de 5% y de igual manera no le objeto Rengifo Ramos (2016) y mucho menos Alliot Arias (2017) ya que tienen casi de similitud en gestión

educativa estratégica, por yo Bach. Saulo Roger Casavilca marca viendo la realidad educativa todas las instituciones pública del estado hay desvanecimiento de liderazgo directivo pedagógico, siempre hay contrariedad con los nombrados y no quieren que se les toque y si obedecen a las órdenes del director, lo obedecen por cumplimiento laboral mas no por afecto a la carrera educativa y al aprecio del alumno, esta dimensión debe cambiarse las cara y fortalecer más estos indicadores que necesitan de carácter muy urgente, que son grado de motivación, capacidad de liderazgo y efectividad de trabajo en equipo lo cual se uno a las siete dimensiones de Tigani, entonces no existe objeción parte mía con mis antecesores nada, es normal que pase estas cosas, pero cada día a día aprendes a resolver problema y eso te hace gente.

Es oportuno que Rojas Gutierrez & Gonzales Montaña (2015) unos de los autores más significante relacionado a gestión estratégica, quiere dar sus opiniones en su tesis “Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el Colegio Eduardo Umaña Luna de la Localidad Octava de Kennedy” aplicando la hermenéutica se llegó a la conclusión en sus dimensiones 1) Identificación de las teorías 2) caracterización de la realidad y 3) evaluación de la propuesta, cosas tenía desconocimiento y teorías de sus antecesores sobre gestión estratégica y calidad de servicios, que su escuela le falta aplicar diferentes formas métodos, herramientas de gestión, con lo que el aplica no es suficiente hay que investigar y no ser indolente y como dice la frase muy alentador y motivador “el mayor error que las personas cometen en la vida es no ganarse la vida haciendo lo que más le gusta” es muy cierto la frase, la determinación que se concluyó no existe nada de controversia con sus antecesores hay un gran respaldo en todo lo que dice y lo resalta mas siempre va existir la relación entre dos variable como ejemplo la talla y peso de igual

manera las estrategias de gestión siempre ayudaran a transformar la convivencia educativa con los alumnos y otros actores.

Creo indiscutiblemente la afirmación Villalobos Chandía (2015) en su “Planificación y control de gestión en la educación; análisis crítico de su aplicación en un centro educativo castrense – chile ” mi persona como investigador ya no tengo nada que decirlo “mis anteriores antecesores ya lo dijeron todo con respecto a la gestión estratégica y calidad de servicios en las entidades educativas, pero se les escapo en decirlo el cuadro de mando integral C.M.I, bramado “Balanced Scorecard” es una herramienta o sistema de administración de gestión que mide 4 perspectiva y que influye mucho para la toma de decisiones rápida al instante en los diferentes aspectos, lo cual ayudar tener menos errores en la calidad de servicios buscando la perfección de la organización y corrobora más con su ideología de Alliot Arias (2017) en su tesis “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho -2017” y los aportes del Bach. Saulo Roger Casavilca marca en su informe final de tesis titulada “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas 31593 – Tambo 2020” y tampoco olvidarse Rengifo Ramos (2016), su tesis “Planificación estratégica en la gestión educativa de la unidad educativa "Vicente león", de la parroquia la matriz, del cantón latacunga, provincia de Cotopaxi” ecuador, ya que ambos países Latinoamérica la realidad es casi similar.

Consideramos a Villalobos Chandía (2015) domina la filosofía tecnicista profesional empresarial “capitalista” más evita la ideología socialista en ser político para mejorar la gestión educativa estratégica no solo en el Perú si no en distintas partes del mundo. En la parte estadística la propuesta de valor arrojó 80% fue aceptada esta

herramienta muy poderosa, el BSC, ayudo también a visualizar del tesista Villalobos Chandía (2015) el clima organizacional con 40% lo cual corrobora con la realidad de Rojas Gutierrez & Gonzales Montaña (2015) y otros tesis importantes en su mayoría.

Para Pariona Cardenas (2015) en su tesis “Relación entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño docente en la I.E.N°39017/mx-p de San Francisco, distrito de Ayna, Ayacucho - 2013” existe una relación moderada 0.690 para ambas variables fue el grado de significancia para datos cualitativo, a mejor modelo de gestión estrategia se asociara a un buen desempeño docentes que seguidamente afectara a la calidad educativa intangible mas no en la parte tangible, el discute mayormente el gran descuido del estado, pero lo califica como modelo de ejemplo a Alliot Arias (2017) y posteriormente avala la teoría Villalobos Chandía (2015), pero lo discute a Rengifo Ramos 2016 que su planeamiento estratégico es muy limitado y tiene que actualizarse, recibir capacitaciones su nivel de significancia es muy pobre 2.1% no llega a la mitad. No hay que ser conformista, siempre el docente y mas a un cuando tienen cargo deben conocer el plan contable, y tanto como Pariona Cardenas (2015) Rengifo Ramos (2016) tienen realidades en común uno es extranjero y el otro peruano. Y finalmente para terminar su discusión de Pariona Cardenas (2015), no hablan nada del buen desempeño docentes un cuasi indicador o variable muy fundamental en la calidad de educación según la 28044 ley general de la educación, esto si discrepo con todos los antecesores nadie habla de eso, en la contrastación de hipótesis se midió el coeficiente correlación del estadígrafo RHO SPEARMAN 0.656.

Continuando con la discusión ahora le toca Ramírez Maldonado (2015) en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013” apoya toda la predica de

Alliot Arias 2017, su con su constrastacion de hipotesis del señor Ramírez Maldonado (2015) de la variable 1 y variable 2, dice: existe una relacion directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestion en las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de chorrillos – lima 2013, arrojo el puntaje de coeficiente correlación ,863, Correlación positiva considerable, traducido no existe discusiones con Alliot arias pero sus otros colegas no tiene nada de cercanía, primero lo dice que la gestión estratégica educativa es muy espacioso, dentro de eso se encuentra el planeamiento estratégico que todas las instituciones lo realizan por hacer pero su organización se mantiene positivamente considerable, seguidamente nos vamos a la tercera dimensión es muy relevantes los objetivos donde el grado en que medida el objetivos se relaciona con la calidad de gestión, dando puntajes ,847 del coeficiente correlacional “Correlación positiva muy fuerte” de igual forma la matriz FODA se conecta con la calidad de gestión con ,856 coeficiente de correlación “Correlación positiva muy fuerte” solo estas dimensiones lo mencionare. El aporte para las entidades educativas tenga un Balanced Scorecard lo habla Villalobos Chandía (2015) que coadyuvara en los procesos y la calidad de gestión educativa midiendo cada componente de sus áreas respectivas.

Escuchando las objeciones de algunos autores mi mayor inclinación son dos personajes primero Alliot Arias (2017) todas sus teorías lo unifico solo en dos dimensiones liderazgo compartido y trabajo colaborativo, con respecto al maestro Villalobos Chandia (2015) su propuesta es una herramienta balanced scorecard influirá mucho para la toma de decisiones en las organizaciones, aprenderé mucho de su sabiduría no existirá ninguna objeción en común. Por otro lado, los otros autores son repetitivas, pero ayuda mucho a las organizaciones un buen planeamiento, pero existe muchas quejas

sobre el presupuesto lo cual no abastece frente a la calidad de servicios educativos estatales. A continuación, mencionare el liderazgo colaborativo se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la IEP Javier Heraud 31593 con ,404 de significancia “correlación positiva media” segunda dimensión el trabajo colaborativo se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la IEP Javier Heraud 31593 con ,143 de significancia “correlación positiva media” La planeación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la IEP Javier Heraud 31593 con ,866 de significancia “correlación positiva muy fuerte” Pomalaza Quispe (2017)

Finalmente como ultimas palabras de Pomalaza Quispe (2017) en su tesis “Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica - 2017.” ¿Cómo diseñar el modelo de gestión para mejorar la calidad educativa de la institución educativa privada Trilce internacional Milenium?, cuyo objetivo general pretendió diseñar el modelo de gestión para mejorar la calidad educativa de la institución educativa privada Trilce internacional Milenium, en su teoría habla sobre dinámica de sistema, asociado a trabajar con software para contribuir la calidad educativa, como ingeniero de sistema que las organizaciones educativa siempre necesitaran de un sistema, y eso nadie lo hablo, por ejemplo para manejar el presupuesto se requiere de un sistema operativo conocer de SQL, solo objeta eso con sus antecesores de investigación.

## CONCLUSIONES

1. Recogiendo el objetivo general se revelo con una igualdad grado de significancia lateral registró en la tabla el coeficiente de correlación de spearman  $\rho = 0.000$  que: Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Publica 31593. Distrito El Tambo 2020. De esta manera en la contrastación de hipótesis se estableció la existencia de fuerza de relación de 0.913, significa un punto muy excelente correlación positiva perfecta entre gestión estratégica y calidad de servicios. Afirmamos entonces ambas variables están conectados dándose la brecha significativa 2.8 de gestión estratégica y 2.8 para la calidad de servicio, aproximándose al estándar de 5, dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad
2. Para el primer objetivo específico, existe el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , se demostró Existe una relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020. Entonces la conclusión en la hipótesis existe un grado de coeficiente correlación entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios con 0.403 “correlación positiva media” valiéndose decirlo la dimensión liderazgo compartido en la interpretación resultado fue 2.1. y la variable dependiente calidad de servicio es 2.8, arribando al máximo puntaje de 5 “excelente”; dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.
3. En el segundo objetivo específico se contrasto la probabilidad, o sea: Existe una relación significativa entre el trabajo colaborativo y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020, con una fuerza de relación 0.143 “correlación positiva media” su correlación de significancia de

Spearman  $\rho = 0.123$  para ambas, denotado al trabajo colaborativo y calidad de servicios. En cierre del trabajo colaborativo es 1.6 fue el más bajo de las cinco dimensiones frente a la calidad de servicios 2.8. Dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.

4. En el tercer objetivo específico se estableció que si: Existe una relación significancia de Spearman  $\rho = 0.000$  para ambas señalando el planeamiento estratégico y calidad de servicios, sin embargo, eso quiere decir: Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Distrito El Tambo 2020, con una fuerza de escalón relación es 0.866 “correlación positiva muy fuerte” arribando para la dimensión planeamiento en el resultado estadístico 2.5 moderado y la otra variable calidad de servicios 2.5 llegando a la escala 5 de excelentísimo. Dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.
5. El cuarto objetivo específico dice, Existe una relación significativa entre la participación social responsable y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020, con una significación de coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , entonces la determinación de la participación social responsable y a calidad de servicios existe un grado de relación de 0.744 correlación positiva considerable. En palabras más corta el estudio para la dimensión participación social responsable es 3.9, el consolidado dice los actores educativos trabajan con toda normalidad bien esto se asocia la calidad de servicio a 2.8% una manera considerable bien pasando la valla electoral del 2.5% frente a la escala de 5. Dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.



6. El cuarto objetivo específico dice, Existe una relación significativa entre la participación social responsable y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020, con una significación de coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , entonces la determinación de la participación social responsable y a calidad de servicios existe un grado de relación de 0.744 correlación positiva considerable. En palabras más corta el estudio para la dimensión participación social responsable es 3.9, el consolidado dice los actores educativos trabajan con toda normalidad bien esto se asocia la calidad de servicio a 2.8% una manera considerable bien pasando la valla electoral del 2.5% frente a la escala de 5. Dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.
7. El objetivo específico cinco nos denota: Existe una relación significativa entre la evaluación para la mejora continua y la calidad de servicios en la institución educativa Publica 31593. El Tambo 2020, se encontró la significancia del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.000$ , queriendo decirnos: entre la evaluación para la mejora continua y la calidad de servicios existe un grado de relación solidad con 0.780, con margen de error 0.001 unilateral. Dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad.
8. Señalemos en pocas palabras se optó en utilizar el estadígrafo Rho Spearman por que el muestreo sobrepaso mayores al  $> 50\%$  es decir fue 67, es por eso no aplicamos el TAU B KEDAL, dejando en claro que ambos estadígrafos son para variable cualitativas a diferencia R – Pearson.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos a eludir en la marcación de cada actor educativo, más lo contrario debe unificar a las tribus de los actores, después asistir a seminarios eventos relacionado a la administración pública, análisis de costo y presupuestos, operaciones contables y otros cursos relacionado a la gestión estratégica publica, como se está yendo al paso no hay productividad de trabajo para mejorar la calidad educativa. El director debe ser político negociar con las autoridades locales y regionales. Y no basta tan solo con estas recomendaciones una recomendación muy fundamental que le servirá para toda la vida es implantar una herramienta Balanced Scorecard, para mirar el libreto de colores.
2. En la segunda fase hablaremos del trabajo colaborativo, es el punto más frágil que se encontró, eviten de tener conflictos laborales, en no malgastar la plata del estado y de la recaudación de los padres de familia, realicen un buen rendimiento de cuenta del saldo de balance, porque a corto plazo generar hasta denuncias y eso se ve feo y la imagen de la institución repercute el mal ejemplo a los niños, porque a futuro inconscientemente aprende a robar cuando llegan a ser jóvenes, entonces recalco hay que mejorar es 1.6% porcentaje acumulado que no nos cause gracias, el trabajo colaborativo se actúan en equipo y evitar el individualismo y lucro personal, de igual manera no ser figureti para las poses de las redes sociales en verbalizar una buena gestión a mejor calidad educativa.
3. La entidad educativa su planeamiento estratégico se comprobó es copiado y no esta adecuado a la realidad y eso lo pasa factura en la estadística. Se recomienda que utilice los instrumentos de gestión y busquen apoyo con experto que conozcan de gestión estratégica o realicen alianzas con las universidades de la carrera de administración y

contabilidad, los capacite, en temas de plan operativos institucional, de igual manera cuadro de mando integral “BSG”, a las justas paso la valla electoral con 2.5% arribando a la escala de 5.

4. Al lado de ello hablaremos de la calidad de servicios que a las justas paso la valla electoral de 2.5% indicando, es muy preocupante y recomendamos que aplique la ley general de educación 28044 en el artículo 79, en el inciso “F, I, M” al 100% donde dice: formular, ejecutar y evaluar su presupuesto en atención a las necesidades de la entidad educativa, gestionar su financiamiento local, en coordinación con el gobierno nacional, regional y local, debe ser político en atención a las necesidades de la educación, “buscar un asesor en la carrera educativa”.
5. En la capacidad de respuesta una de los consejo a la entidad educativa, cambiar su filosofía mercantilista, capitalista, lucro personal, que eso lo hace tanto daño a la educación, por ejemplo si un padre de familia tiene problema ayudarle, no negarle tus servicios recordar si estás trabajando es gracias al pueblo que te está brindando ese espacio laboral para que le dediques tiempo, nosotros los docentes estudiamos para servir no ser servido, manejar un pensamiento socialista, como Jesucristo que está en los cielo nos da amor al prójimos, estas son las recomendaciones que ayudara mejorar la calidad no solo en la región Junín, si no a nivel nacional, “evita decir no puedo o no tenemos”.
6. Pasamos pues la atención educativa es el segundo punto más frágil con 1.6%, se sugiere mayor interés al trabajo, trata con amor, afecto a la opinión pública, aplicando las normas de convivencia en todos los campos y sobre todo en los alumnos, hubo una fecha que el 2016 bajo el ingreso estudiantil y desertaron por falta de atención a los padres de familia, de igual manera recomendar desalojar varias carpetas, equipos

computaciones obsoletos dar de bajar con el software SINABI – SIMI 3.5 en coordinación con control patrimonial UGEL – Huancayo, para evitar el estrés laboral en las instalaciones educativa.

7. Ahora hablaremos de la accesibilidad, es el tercer punto más frágil con 1.9%, los materiales educativos como por ejemplo los equipos computaciones, la grabadoras, etc, no tiene la disponibilidad para ser usada para incrementar el nivel de aprendizaje, de igual manera las instalaciones educativas, faltan realizar pulido, los servicios higiénico no son los adecuado, los espacios de salones son reducido, etc se recomienda mejorar, pedir apoyo a los gobiernos de turnos, ONGS, etc, seria todo lo aspecto tangible. Mientras en la parte intangible por favor se recomienda tener la accesibilidad de realizar horas extras cuando tienen problemas de aprendizaje a los alumnos, “como dice si el cliente quiere accederle todas las facilidades para que este satisfecho”.
8. Finalizando las recomendaciones ahora tocaremos la más lábil de la dimensión credibilidad, que tienen mal concepto de la calidad de servicios en el Perú, está muy bajo frente a otros países, en nuestra entidad educativa Javier Heraud 31593 se recomienda implantar un sistema de control interno para que los procesos, la parte del presupuesto se ejecuten correctamente y así mismo realizar un plan de mejoramiento institucional al 2022, para al menos cambiar la figura en las mentes de la opinión pública.
9. Para ser un gestor público en las instituciones del estado, primeramente, tiene que pasar por tres fases, primera meramente. (1) En su vida cotidiana hay que saber compra no es comprar por comprar (2) Gastar el presupuesto correctamente y no gastar por gastar y cumplir la metas (3) Publicar la ejecución contractual en los medios comunicativos electrónicos.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- **Bibliografía referida del tema.**

Alliot Arias, J. A. (2017). La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta, Decimo primera edición*. Lima, Lima, Perú - Lima.

Álvarez García, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca, España.

Álvarez Muro, A. (2010). Cortesía y cultura : Traducir la (des) cortesía. *Cortesía y cultura - scielo, 22 n27 Caracas 2010*. Obtenido de <http://ve.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0798-97842010000100001&caller=ve.scielo.org&lang=es>

Balerín, M., & Cueto, S. (2008). La calidad de la participación de los padres de familia y el rendimiento estudiantil en las escuelas públicas peruanas. *Gdrade, Niño del Milenio, 23*.

Beana Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación - serie intrgral por competencia*. Mexico: PATRIA, S.A de C.V.

Betancourt Tang, J. R. (2006). *Gestión estratégica navegando hacia el cuarto paradigma*. Venezuela. Obtenido de <https://www.eumed.net/>

Bontigui, M. G. (2005). La Evaluación del desempeño: Concepto, Criterio y Métodos. *Nuevos enfoques de la gestipon de RHH en la Administraciones públicas, 4*.

Cayulef Ojeda, C. (2007). El liderazgo distribuido una respuesta de Direccion escolar de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre, Eficacia y Cambio en Educación, 3*.

Ceballos, R. M., Frias, M., Lora, I., & Villamán, M. (2011). *Hagamos un trato por el buen trato : campaña educativa que promueve una cultura*. Santo domingo, República Dominicana: Centro cultural poveda, ISBN: 978-99934-24-66-6. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica\\_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf\\_1034.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf_1034.pdf)

Colegiotsmexico. (S.F de S.F de S.F). *Colegiotsmexico.com*. Obtenido de COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DEL ESTADO DE MÉXICO, A. C.: <http://www.colegiotsmexico.com>

- CONTRALORIA. (30 de Octubre de 2006). *contraloria.gob.pe*. Obtenido de RC N°320-2006-CG Normas de control Interno.: <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>
- CONTRALORIA. (13 de Mayo de 2016). *contraloria.gob.pe*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis\\_control\\_interno/normativa/RCG149\\_2016\\_Directiva\\_Control\\_Interno.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_2016_Directiva_Control_Interno.pdf)
- Cottle, D. W. (2001). *El servicio Centrado en el Cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- DE GREGORIO PRIETO, A. (2003). *Introducción a la gestión estratégica*. Barcelona: UNIVERSITAT DE BARCELONA VIRTUAL.
- Dorothy, S., & Reygadas, L. (2013). Tecnología y trabajo colaborativo en la sociedad del conocimiento. *Alteridades*, 108. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74728322008.pdf>
- Fred R. , D. (2008). *Conceptos de Administracion Estrategica* (Vol. Decimo primera edición). Mexico: Pearson Educación.
- García, J. L. (2006). *Educando con valores, virtudes, ejemplos y mas* (Mirbet ed.). Lima, Lima.
- GENCAT. (Febrero de 2010). *Programa compartim gestió del coneixement i organització*. Obtenido de <http://www.gencat.cat/justicia/publicacions>:  
[http://justicia.gencat.cat/ca/departament/publicacions/llobres\\_per\\_tematica/gestio\\_del\\_coneixement](http://justicia.gencat.cat/ca/departament/publicacions/llobres_per_tematica/gestio_del_coneixement)
- Gómez Bravo, L., & Rodríguez Javier, F. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad de la Empresa*. Venezuela: Nuevos Tiempos.
- Guardia de Viggiano, N. V. (2009). *Coordinación educativa y cultura centroamericana - Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes* (Vol. VOLUMEN 25). México, México, México: McGraw Hill. Obtenido de [http://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen\\_45.pdf](http://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_45.pdf)
- Gutiérrez Pullido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. México: Mexicana - Mc Graw Hi Education.
- IEPE. Buenos Aires. (2000). Obtenido de [https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02\\_0.pdf](https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf)
- Jaramillo Solorio, R. M. (2012). Trabajo en Equipo. *Subsecretaria de administración y finanza - Departamento de capacitación y desarrollo de habilidades*, 5.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (1998). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBA Y EMPRESARIAL*. México: Mc Graw Hill.

LEY 28628 - MINEDU. (3 de Noviembre de 2005). Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones Educativas Públicas. *MINEDU - PORTAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN*. (A. C. Toledo Manrique, & P. P. Kuczynski Godard, Edits.) Lima, Lima, Lima.  
doi:<http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley28628.php#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Padres%20de,inscribirse%20en%20los%20Registros%20P%C3%BAblicos>.

Ley N° 28522 - CEPLAN. (23 de Mayo de 2005). [ceplan.gob.pe](http://ceplan.gob.pe). *Ley del sistema nacional de planeamiento estratégico y del centro nacional de planeamiento estratégico - Ley N° 28522*. Lima, Lima, Lima:  
<https://www.ceplan.gob.pe/organizacion-ceplan/normas-legales/?highlight=LEY%20N%2028522>.

Maya, E. (2014). *Método y técnicas de investigación*. México: Facultad de arquitectura - Universidad Nacional Autónoma de México.

MEF. (08 de Diciembre de 2004). [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe). Obtenido de Ley general del sistema nacional de presupuesto – Ley N° 28411:  
<https://www.mef.gob.pe/es/buscar?searchword=LEY%20GENERAL%20DEL%20SISTEMA%20NACIONAL%20DE%20PRESUPUESTO%20LEY%20N%C2%BA%2028411&searchphrase=all>

Meza García, L. A., & Bustinza Mamani, J. E. (2016). *El planeamiento en la escuela - instrumento de gestión* (Primera edición hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N°2016 - 00520 ed.). Huancayo, Huancayo, Junín: Arfolio - S.A.C.

MINED. (Noviembre de 2008). [mined.gob.pe](http://mined.gob.pe). Obtenido de Dirección Escolar Afectiva:  
<file:///C:/Users/HP/Desktop/2018/TESIS%20GESTION%20ESTRATEGICA/INDICADORES/PARTICIPACION%20DIRECTIVOS/CONCEPTO%20PARTICIPACION%20DIRECTIVOS.pdf>

- MINEDU. (29 de Julio de 2003). *www.gob.pe/minedu*. Obtenido de Plataforma digital unica del estado Peruano - Ley general de la educación - Ley N° 28044: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118378-28044>
- MINEDU. (28 de SETIEMBRE de 2006). *Minedu.gob.pe*. Obtenido de Metodología integrada para la planificación estratégica: <http://www.minedu.gob.pe/planificacionestrategica/xtras/MetodologiaIntegradaPE.pdf>
- Montoya Arévalo, B. E., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: una propuesta ética ante los desafíos globales*. México: Rood Consultoria, Comunicación.
- Mozas, M. A. (2002). La participación de los socios en las cooperativas agrarias: una aproximación empírica. *Ciriec-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 168,171.
- Nicarid, R. (2000). Gestión Escolar y calidad de la Enseñanza. *Educare la revista Venezolana de Educación*, 40.
- Pariona Cardenas, H. (2015). Relación entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño docente en la I.E.N°39017/mx-p de San francisco, distrito de ayna, Ayacucho - 2013. *Universidad nacional mayor de san marcos*. Lima, Lima, Perú - Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4430/Pariona\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4430/Pariona_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pasek de Pinto, E., & Briceño de Sánchez, R. (2005). Juicio Valorativo: Elemento y Proceso de formulación en la Evaluación del aprendizaje. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación*, 9.
- Pomalaza Quispe, L. Y. (2017). Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica - 2017. *Universidad Peruana los Andes*. Huancayo, Huancayo, Junín.
- Ramírez Maldonado, Y. P. (2015). El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos-lima, 2013. *Universidad San Martín de Porras*. Lima, Perú.
- Rengifo Ramos, C. A. (2016). Planificación estratégica en la gestión educativa de la unidad educativa "Vicente león", de la parroquia la matriz, del cantón latacunga, provincia de Cotopaxi.



- Universidad Técnica de Ambato - Facultad de ciencias humanas y de la educación*. Ambato, Cotapaxi, Ecuador.
- Rodríguez Gómez, D., & Valdeoriola Roquet, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red tercer milenio - Universitat Oberta de Catalunya.
- Rodríguez Rojas, F. F., & Ossa Cornejo, C. J. (2014). Valoración del Trabajo Colaborativo entre Profesores de Escuelas Básicas de Tome, Chile. *Estudios Pedagógicos XL*, 1 - 320.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicios. *Educación en Valores*, 6.
- Rojas Gutierrez, N. Y., & Gonzales Montaña, I. A. (2015). Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el Colegio Eduardo Umaña Luna de la Localidad Octava de Kennedy. *Universidad Libre - Colombia*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8338/tesis-15-0615%20Nilson%20Rojas%20%20Alexander%20Gonz%C3%A1lez%20Maestria%20%200GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- S. Bateman, T., & A. Snell, S. (2009). *Administración Liderazgo y globalización en el mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill.
- Sanz, S., Ruiz, C., & Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. *Teoría y praxis*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145109003.pdf>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de San... SEP. (01 de Enero de 2016). [www.gob.mx](http://www.gob.mx). Obtenido de Gobierno de México, Secretaría de Educación Pública - Qué es la participación social - Consejo Nacional de Participación Social en la Educación: <https://www.gob.mx/sep/es/acciones-y-programas/que-es-la-participacion-social>
- SEPEN. (S.F de S.F de 2010). [sepen.gob.mx](http://www.sepen.gob.mx). Obtenido de Modelo de Gestión educativa estratégica: <http://www.sepen.gob.mx/pec/MatGestModulo1.pdf>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Argentina: Dunken 2004.
- Torres Fernández, C. (2017). Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesor de educación primaria. *Universidad de Sevilla - España*. Andalucía, Andalucía, España.

TSCHOHL, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente*. USA: Service Quality Institute.

Valarie A. , Z., Parasuraman, A., & Berry L., L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. USA: The Free Press.

Villalobos Chandía, R. (Enero de 2015). Planificación y control de gestión en la educación; análisis crítico de su aplicación en un centro educativo castrense. *Universidad de Alcalá - Chile*. Santiago, Chile. Obtenido de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=AfnOs3N3i7Y%3D>

- **Bibliografía del libro de metodología de investigación**

Beana Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación - serie intrgral por competencia*. Mexico: PATRIA, S.A de C.V.

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson.

Dorothy, S., & Reygadas, L. (2013). Tecnología y trabajo colaborativo en la sociedad del conocimiento. *Alteridades*, 108. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74728322008.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México, México: Mc Graw-Hill.

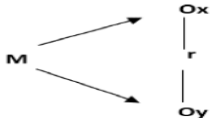
Lopera Echevarria, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U., & Ortíz Venegas, J. (Agosto de 2010). El método Analítico como método natural. *Nómadas. Critical Journal of social and Juridica Sciences*, 4.

Maya, E. (2014). *Método y técnicas de investigación*. México: Facultad de arquitectura - Universidad Nacional Autonoma de México.

# ANEXOS

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la <b>Gestión Estratégica</b> se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> </ul>	<b>OBJETIVO GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer de qué manera la <b>Gestión Estratégica</b> se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> </ul>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicios educativos en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> </ul>	<b>VARIABLE ASOCIADA</b> Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo Compartido</li> <li>Trabajo Colaborativo</li> <li>Planeación estratégica</li> <li>Participación social responsable</li> <li>Evaluación para la mejora continua</li> </ul>	<b>Método general:</b> Método científico Inducción Deducción <b>Método específico:</b> Método hipotético – deductivo  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica <b>Clases de investigación</b> Investigación de campo <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Diseño no experimental de corte transversal.
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera el liderazgo compartido se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> <li>¿De qué manera el trabajo colaborativo se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> <li>¿De qué manera la planeación estratégica se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> <li>¿De qué manera la participación social responsable se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> <li>¿De qué manera la evaluación para la mejora continua se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020?</li> </ul>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer de qué manera el liderazgo compartido se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Establecer de qué manera el trabajo colaborativo se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Establecer de qué manera la planeación estratégica se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Establecer de qué manera la participación social responsable se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Establecer de qué manera la evaluación para la mejora continua se relaciona con la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> </ul>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre el <b>liderazgo compartido</b> y la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Existe una relación significativa entre el <b>Trabajo colaborativo</b> y la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Existe una relación significativa entre la <b>planeación estratégica</b> y la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Existe una relación significativa entre la <b>participación social</b> y la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> <li>Existe una relación significativa entre la <b>evaluación para la mejora continua</b> y la <b>calidad de servicios educativos</b> en la institución educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020.</li> </ul>	<b>VARIABLE SUPERVISIÓN</b> Calidad de servicios de	de <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Atención</li> <li>Comunicación</li> <li>Accesibilidad</li> <li>Amabilidad</li> <li>Credibilidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>	 <pre>                     graph TD                         M --&gt; Ox                         M --&gt; Oy                         Ox --- r --- Oy                     </pre> <b>ENFOQUE:</b> enfoque cuantitativa – cualitativo <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Investigación correlacional  <b>UNIVERSO:</b> I.E.P. JAVIER HERAUD “31593” <b>POBLACIÓN</b> Personal directivo administrativo = 7 Personal docentes E.B.R = 31 Miembros del comité – APAFA = 5 Presidente de aula padres de familia primaria = 24 Alumnos de la escolita = 491 Totalidad = 558  <b>MUESTRA – PROBABILISTICO</b> Sumatorio total 67 <b>TECNICA</b> Observación Encuesta <b>HERRAMIENTAS</b> Guía observación Cuestionario

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

*operacionalización de variables gestión estratégicas.*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA		
VA: Gestión Estratégica	Conjunto capacidades, habilidades, destreza, la forma para resolver problema utilizando métodos técnicos para un fin. Tiene como componentes el liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeación estratégica, participación social responsable y evaluación para la mejora continua. (SÉPEN, 2010)	La Gestión estratégica será medida a través de una escala de actitud de 30 reactivos con una escala de 0 a 150 puntos donde el criterio de calificación está dado por los siguientes intervalos:  (00 – 30] Pésima (30 – 60] Mala (60 – 90] Regular (90 – 120] Buena (120– 150] Excelente	Liderazgo compartido	Grado de motivación Capacidad de liderazgo Efectividad del Trabajo en equipo Grado de participación activa	Escala de actitud	5	Siempre		
			Trabajo colaborativo	Calidad del clima organizacional Cumplimiento de responsabilidad social				4	Casi siempre
			Planeación estrategia	Logro de la misión Logro de la visión				3	A veces
				Logro de metas				2	Casi nunca
			Participación social responsable	Participación de padres de familia Participación directivos Participación del Consejo Escolar				1	Nunca
			Evaluación para la mejora continua	Medición de evaluación Criterio de evaluación Proceso de evaluación					

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

Tabla 2  
Operacionalización de la variable calidad de servicios.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA		
VS: Calidad de servicios	La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarlos. La excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente. (Tigani, 2006, págs. 15, 16)	La competitividad será medida a través de una escala de actitud de 30 reactivos con una escala de 0 a 150 puntos donde el criterio de calificación está dado por los siguientes intervalos: (00 – 30] Muy baja (30 – 60] Baja (60 – 90] Media (90 – 120] Alta (120– 150] Muy alta	Capacidad de respuesta	Grado de profesionalismo Eficiencia del servicio Grado de disponibilidad Buen trato	Escala de actitud	5	Siempre		
			Atención	Atención individualizada Afectividad de cortesia				4	Casi siempre
			Comunicación	Calidad de conversación Comunicación interna Comunicación con el usuario				3	A veces
			Accesibilidad	Grado de honestidad Grado de facilidad				2	Casi nunca
			Amabilidad	Nivel de confianza Efectividad de bondad				1	Nunca
			Credibilidad	Grado de seguridad Nivel de garantía Grado de comprensión al usuario					
			Comprensión	Empatia					

Fuente: Elaboración propio 2020.

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTOS**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	Ítems		
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Liderazgo Compartido liderazgo necesita tener conocimiento del sector, y también una visión compartida con sus colaboradores, conducirse con honestidad y compromiso.	Grado de motivación	1	Los directivos mantienen un alto nivel de motivación en la comunidad educativa.		
			2	Los directivos comparten grado de motivación con los docentes y padres de familia para el ciclo de la mejora continua en los servicios educativo del plantel.		
			3	la institución educativa tiene capacidad de gestión educativa para efectuar convenios con liceos para el bienestar de enseñanza aprendizaje.		
		Trabajo Colaborativo fomenta la participación de todos los actores educativa para el mejoramiento del clima organizacional gracias a la co – enseñanza es una modalidad de trabajo colaborativo	Capacidad	4	La institución educativa despierta las habilidades educativas de los alumnos para ser competitivo frente a otras instituciones.	
				Efectividad del Trabajo en equipo	5	Los directivos, docentes, padres de familia existe trabajo en equipo por la calidad de servicios educativos de los estudiantes.
					6	Existe coordinación de trabajo en equipo, directivos, plana docentes y APAFA - padres de familia para la formulación y ejecución de presupuesto 2020.
			Nivel de participación	7	Normalmente los docentes participan en la aportación de las cotizaciones en la compra de bienes del estado.	
				8	La participación de los estudiantes en la evaluación censal fue favorable en el rendimiento académico a nivel regional.	
				9	La directora refuerza la confianza de un ambiente de trabajo entre docentes y comités de padres familias.	
			Clima organizacional	10	Mis compañeros de trabajo de la escolita suelen pronunciarse positivamente de un clima organizacionalmente indiscutiblemente afectivo.	
				Participación social responsable	11	La plana docente demuestra voluntariamente horas extras para reforzar el aprendizaje de los estudiantes en las tardes.
					12	La gestión educativa estratégica es eficientemente en el cumplimiento de sus responsabilidades de servicios educativos.
				Logro de Misión	13	La escolita Javier Heraud 31593, su misión está bien definida con la realidad educativa.
			14		El logro de la misión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas trazadas.	
			Logro de Visión		15	La Institución Educativa Javier Heraud 31593, está claramente decretada la visión del futuro.
					16	El logro de la visión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas previstas.
Planeación Estratégica es un proceso dinámico, participativo, respetas las fases filosóficas, fase analítica, fases programáticas,	Logro de Misión	13	La escolita Javier Heraud 31593, su misión está bien definida con la realidad educativa.			
		14	El logro de la misión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas trazadas.			
		15	La Institución Educativa Javier Heraud 31593, está claramente decretada la visión del futuro.			
		16	El logro de la visión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas previstas.			

CALIDAD DE SERVICIOS	DE	fases operativas y fase cuantitativa, todo eso lo engloba, la misión, visión y metas	Logro de Metas	17	Se cumplieron el logro de metas en cada una de sus áreas al 100% dentro de la gestión 2019.
		Participación Social		18	Cumplen con el logro de las metas trazadas para incrementar el nivel de aprendizaje cognitivos de los estudiantes.
		Responsable la participación social parte de las opiniones de la sociedad y sus organizaciones como evaluadores de las políticas públicas para que éstas sean modificadas o reelaboradas al ejercer cierta presión considerando el bien común	Participación de padres de familia	19	Los padres de familia platica con la plana docentes y directivos acerca del rendimiento académico del alumno.
				20	Los miembros del comité APAFA de padres de familia brindan el saldo del balance con total transparencia.
			Participación directivos	21	Los directivos hacen participar el ingreso presupuestal para el mejoramiento de la gestión actual.
				22	Los directivos hacen participar a los docentes, APAFAS y la ugel para la implementación del PEI y POI en la institución educativa.
			Consejo escolar	23	la plana docente ejecuta, proyectos educativos para incrementar el nivel de aprendizaje escolar.
				24	El consejo estudiantil participa en concursos con otras instituciones educativas para adquirir nuevos saberes previos.
			Medición de evaluación	25	Percibe usted que la plana docente está bien capacitada en el proceso de enseñanza aprendizaje.
				26	Percibe y mides que los alumnos lograron resultados favorables en el rendimiento académico.
			Criterio de evaluación	27	Implementas criterios de evaluación para apoyar el desarrollo de aprendizaje del alumno.
				28	Los exámenes están correctamente bien elaborados para el logro de aprendizaje.
			Proceso de evaluación	29	Supervisa el proceso de evaluación mensualmente para el logro de aprendizaje.
				30	Siento miedo en obtener bajas calificaciones en el proceso de evaluación del desempeño laboral.
			Grado de profesionalismo	31	La Institución Educativa dispone de profesional calificado con experiencia que garantizan la calidad de servicios educativos.
	32	Los docentes de la institución educativa tienen didáctica de enseñanza – aprendizaje dentro de la comunidad educativa.			
	Servicio rápido	33	El servicio educativo de los directivos docentes, administrativos son eficiente en la productividad del desempeño laboral.		
		34	El tiempo de matricular a los alumnos fue rápido.		
	Grado de disponibilidad	35	La Institución Educativa tiene predisposición para resolver problemas de aprendizaje del alumno.		



trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder.

Atención, lo habla "Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar.

Comunicación Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando.

Buen trato

Atención individualizada

Efectividad de cortesía

Calidad de conversación

Comunicación interna

Comunicación con el cliente

36 Los equipos computaciones y periféricos están beneficios, disponible para satisfacer el aprendizaje del alumno.

37 Los directivos, docentes brinda un buen trato a los alumnos cuando tienen problemas de aprendizaje dentro la comunidad educativa.

38 El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los padres de familias.

39 Los docentes de la institución educativa brindan servicios de atención individualizada para reforzar su nivel de aprendizaje del estudiante.

40 El profesor tiene un verdadero interés por sus estudiantes.

41 Demuestra efectividad de cortesía cuando desconoce alguna información de calidad de servicios educativos.

42 Los docentes brindan gentileza cuando se les preguntan sobre el rendimiento académico del alumno.

43 La plana docente tiene didáctica de enseñanza cuando explica a los alumnos.

44 Platica usted con los directivos, planas docentes, padres de familias y APAFAS como mejorar la calidad de servicios educativos.

45 Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos.

46 La rendición de cuenta del gasto público fueron claras y correctas dentro de la comunidad educativa.

47 La institución educativa informa la calidad de servicios educativos que tiene la institución.

<p>Accesibilidad expresa “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?”</p>	Grado de honestidad	de	48	Existe discrepancia de opiniones, hipocresía de calidad de servicios educativos.
			49	La compra de materiales educativos por partes de la gestión actual merece confianza de honestidad.
	Grado de facilidad	de	50	La institución educativa facilita comprar materiales educativos para incrementar su aprendizaje.
			51	El contenido programático propuesto para las áreas se cumple en su totalidad.
Amabilidad Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad.	Nivel de confianza	de	52	El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a los alumnos.
			53	Existe un sistema de evaluación de los servicios educativos que brinda la Institución.
	Efectividad de bondad	de	54	El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los alumnos.
Credibilidad afirma “Es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Que los servicios no se hagan con fraude, dando menos de lo pactado, aumentando falsamente el tiempo empleado o los costes de los componentes. “no me engañan.	Grado de seguridad	de	55	Se supervisa a los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la carpeta pedagógica.
			56	Los padres de familia se sienten seguros en el relación y estadía en la institución educativa.
	Nivel de garantía	de	57	La Institución Educativa tiene canales establecidos que garantizan la comunicación con la comunidad educativa.

---

<p>Comprensión sostiene “Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia”.</p>	<p>Comprensión al cliente</p>	<p>58 59</p>	<p>La institución Educativa tiene horarios convenientes para todos los alumnos. Los profesores de la Institución Educativa ofrecen atención personalizada a los alumnos.</p>
	<p>Empatía</p>	<p>60</p>	<p>El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.</p>

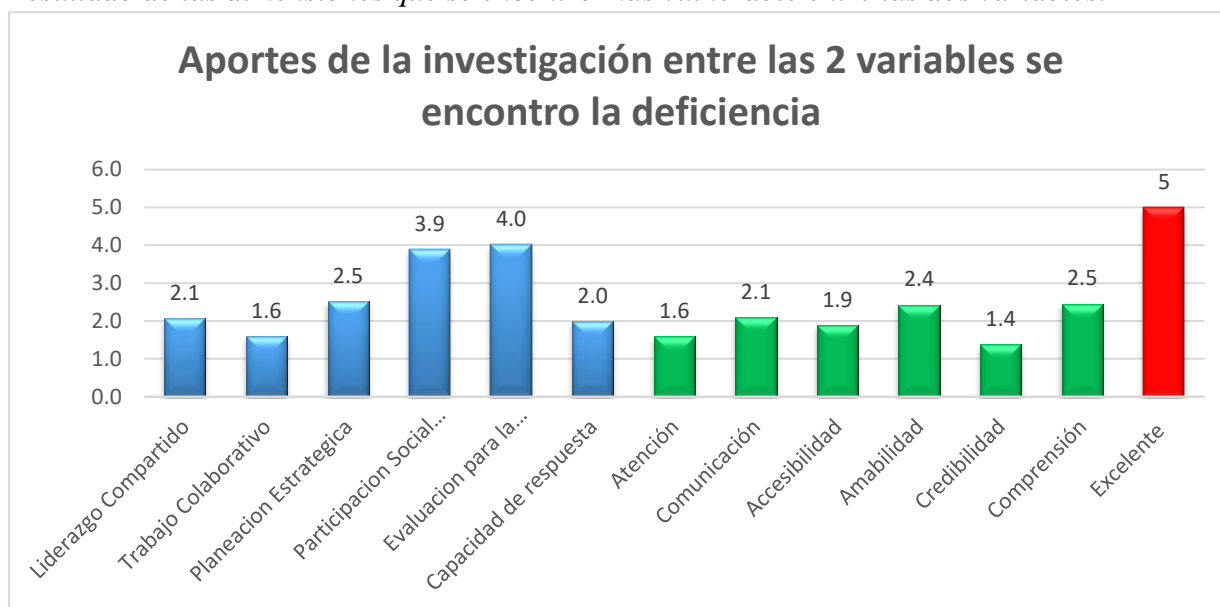
---

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

## ANEXO 4 APORTE CIENTÍFICO A LA INVESTIGACIÓN

Dando mis aportes científicos fue novedosos encontrar en la estadística inferencial, se puede observar para la variable 1 gestión estratégica, la dimensión más débil es el trabajo colaborativo encontrando desperfecto el indicador grado de participación por cada uno de los actores no les interesa en nada, seguidamente un clima laboral pésimo, existiendo murmuración en hablar mal del compañero de trabajo, como por ejemplo traiciones, malos entendidos y otros cuasi indicadores que repercute la gestión, finalmente el liderazgo compartido en algo se defiende, pero debe pasar la escala de 2.5, para decir está en proceso de una buena gestión estratégica. En la variable calidad de servicio las dimensiones más frágiles son (1) atención (2) credibilidad y (3) accesibilidad no llegando a la escala 2.5% es muy preocupante que brindan sus servicios al público en general, lo que apporto mi persona es más interés por el trabajo y aplicar las normas de convivencia y olvidar el odio político, en beneficios del público en general.

*Resultado de las dimensiones que se encontró más vulnerable entre las dos variables.*



*Fuente: Elaboración propio 2020.*

**ANEXO 5**  
**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2020 – 2023**

Tabla 39

*Propuesta de valor modelo Canvas 2020 - 2022.*

<b>SOCIO CLAVE</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES</b>	<b>PROPUESTA DE VALOR</b>	<b>RELACIONES CON EL CLIENTE</b>	<b>SEGMENTO DEL CLIENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de la directora del plantel educativo.</li> <li>Participación de los padres de familia por aula.</li> <li>Participación del comité de APAFA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al inicio del año escolar coordinar con las autoridades regionales y locales.</li> <li>Al inicio del año escolar coordinar con las universidades e IESPP.</li> <li>Elaborar perfectamente los instrumentos de gestión: PIA, PEI, POI</li> <li>Repartir mosquitos educativos al público en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar un sistema de control "Balanced scorecard</li> <li>Pulir la fisonomía financiera, fisonomía clientes.</li> <li>Pulir la fisonomía procesos internos y fisonomía de aprendizaje</li> <li>Perfeccionar los procesos a través de "Mapas de procesos"</li> <li>Llevar a cabo juegos lúdicos educativos matemáticos y comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación por redes sociales, Facebook</li> <li>Vinculación por teléfonos fijos, celulares, wasap</li> <li>Talleres escuelas de padres de familias, trimestralmente en la I.E.P.</li> <li>Repartir mosquitos de la calidad de servicios que dispone a I.E.P. 31593.</li> <li>Realizar invitaciones a los padres de familia cuando hay días festivos</li> <li>Realizar visitas a sus casas para hablar, sobre el rendimiento académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar los aprendizajes de los alumnos del primero al sexto (6 -11 años)</li> <li>Nivel económico segmento de la localización es: "C" y "D". AA.HH. JPV - Distrito del el Tambo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura un presupuesto de un Lic. En administración estratégica de empresas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El PIA se debe invertir más en las manualidades y concursos educativos.</li> <li>Dedicación de horas extras de los directivos y la plana docentes.</li> <li>Asesoría legal de un externo para mejorar la calidad de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar a cabo de manualidades para incrementar el aprendizaje escolar.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CANALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llamadas telefónicas a cada actor educativos y Elaboración con tarjetas de invitación.</li> <li>Invitación por los medios de comunicación radios, TV, gigantografías, afiches, mosquitos, etc.</li> <li>Entregándole de videos de aprendizaje</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>ESTRUCTURA DE COSTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprender los clasificadores de gastos e ingreso: interpretado existe dos clasificadores, la cuenta 26 para materiales tangibles, como muebles, equipos computacionales, etc.</li> <li>la cuenta 23 son mayormente contratación de servicios, mano de obra, alquiler de local, materias primas para fabricarlos y otros.</li> <li>Costo de servicios para los concursos educativos, adquisición de materias primas para las manualidades e servicios de mano de obra para la refacción y pintado del plante y otros.</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fuentes de ingresos de los proyectos "ventas de las manualidades educativas elaborado por los estudiantes"</li> <li>Concursos olimpiada de los alumnos frente a las competencias de las empresas educativas privadas e instituciones públicas, para obtener utilidades de ingresos.</li> <li>Alianzas estratégicas con las universidades, gobiernos regionales y locales para incitarles fuentes de ingresos al plantel educativos.</li> </ul>	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

**ANEXO 6**  
**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2020 – 2023**

**VARIABLE 1:** Gestión educativa Estratégica

**COMPONENTE:** Liderazgo Compartido

Tabla 40

*Dimensión: Liderazgo compartido.*

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA			RESPONSABLES
				Mensual	Trimestral	Semestral	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un balanced scorecard para medir la gestión estratégica publica en sus cuatro componentes: componente financiero, componentes clientes, componentes procesos internos y componentes aprendizaje y crecimientos 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar el sistema de control balanced scorecard para reforzar la calidad de servicios educativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer que un individuo comprenda y controle cada componente del BSG.</li> <li>Dominar los instrumentos de gestión pública como líder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar alianzas estratégicas con partidos políticos, para hablar temas de incrementar el PIA educativa.</li> <li>Revisar técnicamente un PEI, POI.</li> <li>Buscar clientes interesado en manualidades educativas elaborado por los alumnos.</li> <li>Elaborar un bosquejo del PAC</li> </ul>	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director</li> <li>Sub directora</li> <li>secretaria</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

**VARIABLE 1:** Gestión educativa Estratégica**COMPONENTE:** Trabajo Colaborativo

Tabla 41

*Dimensión: Trabajo Colaborativo.*

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA			RESPONSABLES
				Semanal	Mensual	Trimestral	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar el compromiso en la participación de la gestión estratégica publica con una calidad de clima organizacional para mejorar la gestión de procesos de la entidad educativa 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las metas encomendada con un buen desempeño laboral de cada actor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitarle el bosquejo de trabajo a cada agente educativo para que cumplan sus metas.</li> <li>• Contratar un experto que domine los coaching educativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar por las redes sociales, Facebook, instagran, wasap, con los agentes educativos.</li> <li>• Realizar talleres con padres de familias, plana docentes y directivos para exponer el FODA educativo.</li> <li>• Realizar coaching con los miembros de la comunidad educativa</li> </ul>	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director</li> <li>• Sub directora</li> <li>• Administrador</li> <li>• CONEI</li> <li>• El presidente del padre de familia 1er grado A</li> </ul>
				X	X		

*Fuente: Elaboración propio 2020.*

**VARIABLE 2:** Calidad de servicios**COMPONENTE:** Credibilidad

Tabla 42

*Dimensión: Credibilidad.*

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA			RESPONSABLES
				Mensual	Trimestral	Anual	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionar un plan de sensibilización para convencer la opinión pública de los enfoques cualitativos, tangibles que dispone la entidad educativa 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencializar la confianza de la población en general, de los agentes, representantes de los sectores del asentamiento, que existe calidad de servicios educativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a las autoridades electas para la inauguración del plan de sensibilización “confiamos en la educación”</li> <li>• Coordinar con la directora de la UGEL – Huancayo, plan de sensibilización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juegos lúdicos, electrónicos de credibilidad.</li> </ul>	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director</li> <li>• Sub directora</li> <li>• Administrador</li> <li>• Secretaria</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar videos de enseñanza a la comunidad educativas y la opinión pública.</li> <li>• Implantar un sistema de control interno para que los procesos y la calidad de servicios se lleve a cero defectos.</li> </ul>	X	X	X	

*Fuente: Elaboración propio 2020.*



## ANEXO 7 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>VICTORIANO EUSEBIO, ZACARÍAS RODRÍGUEZ</b>	DNI :	<b>19 91 31 81</b>
Grado académico	<b>DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES</b>	Mención	<b>ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</b>
E-mail	<a href="mailto:vzacarias@faza.com.pe">vzacarias@faza.com.pe</a>	Teléfono:	<b>964 672 278</b>
Institución donde labora	<b>UNCP</b>	Cargo:	<b>Docente Nombrado</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR GESTION ESTRATEGICA</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																			X	
PUNTAJE PARCIAL														80				720			
PUNTAJE TOTAL																		800			

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>88.80</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---



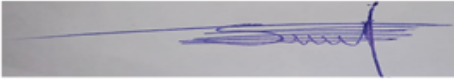
---



---

Firma del experto informante

DNI: <b>19 91 31 81</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGUN OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>VICTORIANO EUSEBIO, ZACARIAS RODRÍGUEZ</b>	DNI :	<b>19 91 31 81</b>
Grado académico	<b>DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES</b>	Mención	<b>ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</b>
E-mail	<a href="mailto:vzacarias@faza.com.pe">vzacarias@faza.com.pe</a>	Teléfono:	<b>964 672 278</b>
Institución donde labora	<b>UNCP</b>	Cargo:	<b>Docente Nombrado</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																				X
PUNTAJE PARCIAL														160				665			
PUNTAJE TOTAL																		825			

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	<b>91.66</b>
----------	---------	--------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---



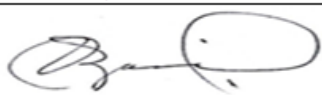
---

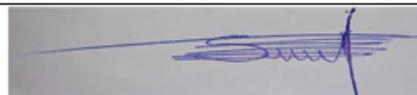


---



---

Firma del experto informante

DNI: <b>19 91 31 81</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>YEAN WILLIAM, VELASCO LEON</b>	DNI :	<b>45 45 81 21</b>
Grado académico	<b>Mg. EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b>	Mención	<b>ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b>
E-mail	<a href="mailto:Yean.velasco@pucp.edu.pe">Yean.velasco@pucp.edu.pe</a>	Teléfono:	<b>996 878 814</b>
Institución donde labora	<b>UPLA - UNCP - PUCP</b>	Cargo:	<b>Docente Contradado</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR GESTION ESTRATEGICA</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																			X			
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																			X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																			X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X			
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																			X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																			X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																			X			
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																			X	X		
PUNTAJE PARCIAL														<b>80</b>				<b>680</b>					
PUNTAJE TOTAL		<b>760</b>																					

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>88.44</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

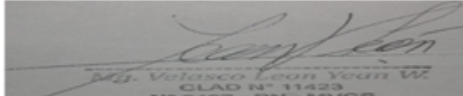


---



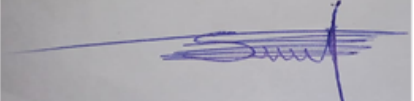
---

Firma del experto informante



DNI: **19 91 31 81**

Autor del instrumento a validar



DNI: **44 49 38 39**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>YEAN WILLIAM, VELASCO LEON</b>	DNI:	<b>45 45 81 21</b>
Grado académico	<b>Mg. EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b>	Mención	<b>ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b>
E-mail	<a href="mailto:Yean.velasco@pucp.edu.pe">Yean.velasco@pucp.edu.pe</a>	Teléfono:	<b>996 878 814</b>
Institución donde labora	<b>UPLA - UNCP - PUCP</b>	Cargo:	<b>Docente Contradado</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue															X					
PUNTAJE PARCIAL														225				540			
PUNTAJE TOTAL		765																			

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>85.00</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

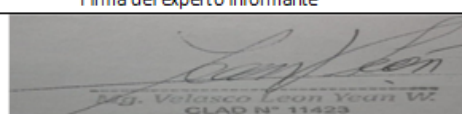


---



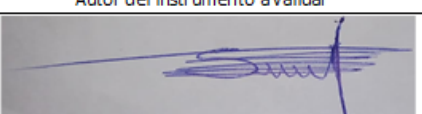
---

Firma del experto informante



DNI: **19 91 31 81**

Autor del instrumento a validar



DNI: **44 49 38 39**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>JUSSLEY THAMARA, ORTEGA MEDINA</b>	DNI:	<b>43 85 02 23</b>
Grado académico	<b>Mg. Lic. En Administración</b>	Mención	<b>GESTION PUBLICA</b>
E-mail	<a href="mailto:thamaraortega@outlook.com">thamaraortega@outlook.com</a>	Teléfono:	<b>951 812 738</b>
Institución donde labora	<b>Universidad Peruana Los Andes</b>	Cargo:	<b>Docente Contratada</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR GESTION ESTRATEGICA</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																X								
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																	X							
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																	X							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X						
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																		X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																		X						
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X						
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																		X						
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																		X						
PUNTAJE PARCIAL														240				510							
PUNTAJE TOTAL																						750			

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>83.33</b>
----------	----------------	--------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



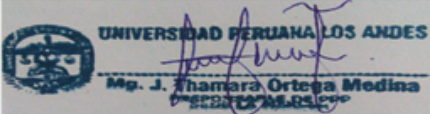

---

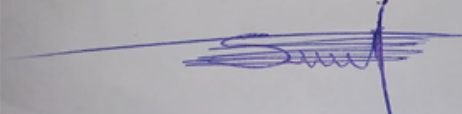


---



---

Firma del experto informante
  <b>UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES</b> <b>Mg. J. Thamara Ortega Medina</b> <small>Escuela de Educación Superior</small>
DNI: <b>43 85 02 23</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>JUSSLEY THAMARA, ORTEGA MEDINA</b>	DNI	<b>43 85 02 23</b>
Grado académico	<b>Mg. Lic. En Administración</b>	Mención	<b>GESTION PUBLICA</b>
E-mail	<a href="mailto:thamaraortega@outlook.com">thamaraortega@outlook.com</a>	Teléfono:	<b>951 812 738</b>
Institución donde labora	<b>Universidad Peruana Los Andes</b>	Cargo:	<b>Docente Contratada</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X	
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																				X	
PUNTAJE PARCIAL														80				170 540				
PUNTAJE TOTAL																						

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>87.80</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

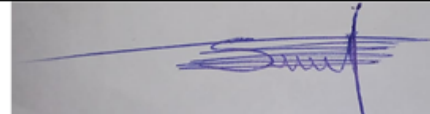


---



---

Firma del experto informante
 <b>UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES</b> <b>Mg. J. Thamara Ortega Medina</b> <small>Docente Contratada</small>
DNI: <b>43 85 02 23</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>KARINA, YALLI CLEMENTE</b>	DNI: <b>46 83 97 92</b>
Grado académico	<b>Lic. Adm. EN ADMINISTRACIÓN</b>	Mención <b>GESTIÓN PÚBLICA</b>
E-mail	<a href="mailto:Karina_yalli@hotmail.com">Karina_yalli@hotmail.com</a>	Teléfono: <b>984 103 864</b>
Institución donde labora	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIBAMBA - REGION HUANCAYELICA</b>	Cargo: <b>JEFE DE ABASTECIMIENTO</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR GESTION ESTRATEGICA</b>	
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>	

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales														X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														X						
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue														X						
PUNTAJE PARCIAL														225				540			
PUNTAJE TOTAL																		765			

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>85.00</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



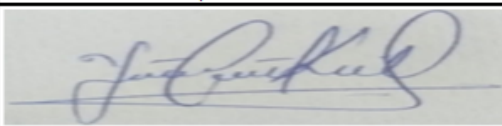
---

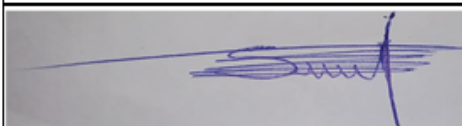


---



---

Firma del experto informante

DNI: <b>46 83 97 92</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	<b>KARINA, YALLI CLEMENTE</b>	DNI :	<b>46 83 97 92</b>
Grado académico	<b>Lic. Adm. EN ADMINISTRACIÓN</b>	Mención	<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>
E-mail	<a href="mailto:Karina_yalli@hotmail.com">Karina_yalli@hotmail.com</a>	Teléfono:	<b>984 103 864</b>
Institución donde labora	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARIBAMBA - REGION HUANCAVELICA</b>	Cargo:	<b>JEFE DE ABASTECIMIENTO</b>
Nombre del instrumento	<b>ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Título de la investigación	<b>Gestión estrategia y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020</b>		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				X				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																					X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																	X							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X							
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad suficientes																					X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																		X						
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																					X			
9. CONFIABILIDAD	La ficha de registro responde al propósito que se persigue																		X						
PUNTAJE PARCIAL														300				450							
PUNTAJE TOTAL																						750			

#### VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	<b>83.33</b>
----------	----------------	--------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



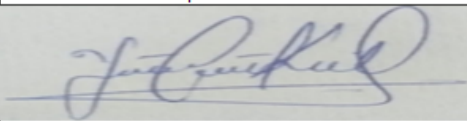
---

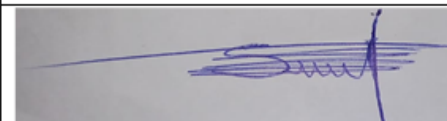


---



---

Firma del experto informante

DNI: <b>46 83 97 92</b>

Autor del instrumento a validar

DNI: <b>44 49 38 39</b>



**ANEXO 8  
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**ENCUESTA ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR LA VARIABLE  
GESTION ESTRATEGICA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA  
31593 – JAVIER HERAUD – TAMBO 2020**

**INSTRUCCIONES:**

Estimado trabajador (a) de la Institución Educativa Publica 31593 – Javier Heraud, en la presente encuesta, mucho le agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” calificando con sinceridad como está la Gestión Estratégica que se emplean en su centro laboral, utilice una escala numérica del 1 al 5 siguiente. Gracias por su colaboración.

1. Nunca.	2. Casi nunca.	3. A veces.	4. Casi siempre.	5. Siempre.
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO COMPARTIDO</b>						
1	Los directivos mantienen un alto nivel de motivación en la comunidad educativa.					
2	Los directivos comparten grado de motivación con los docentes y padres de familia para el ciclo de la mejora continua en los servicios educativo del plantel.					
3	La institución educativa tiene capacidad de gestión educativa para efectuar convenios con liceos para el bienestar de enseñanza aprendizaje.					
4	Las acciones que realiza contribuyen a lograr la visión de la Institución Educativa.					
5	Los directivos, docentes, padres de familia existe trabajo en equipo por la calidad de servicios educativos de los estudiantes.					
6	Existe coordinación de trabajo en equipo, directivos, plana docentes y APAFA - padres de familia para la formulación y ejecución de presupuesto 2020.					
<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO COLABORATIVO</b>						
7	Normalmente los docentes participan en la aportación de las cotizaciones en la compra de bienes del estado.					

8	La participación de los estudiantes en la evaluación censal fue favorable en el rendimiento académico a nivel regional.					
9	La directora refuerza la confianza de un ambiente de trabajo entre docentes y comités de padres familias.					
10	Mis compañeros de trabajo de la escolita suelen pronunciarse positivamente de un clima organizacionalmente indiscutiblemente afectivo.					
11	La plana docente demuestra voluntariamente horas extras para reforzar el aprendizaje de los estudiantes en las tardes.					
12	La gestión educativa estratégica es eficientemente en el cumplimiento de sus responsabilidades de servicios educativos.					
<b>DIMENSIÓN 3: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>						
13	La escolita Javier Heraud 31593, su misión está bien definida con la realidad educativa.					
14	El logro de la misión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas trazadas.					
15	La Institución Educativa Javier Heraud 31593, está claramente decretada la visión del futuro.					
16	El logro de la visión que cuenta la institución proporciona la fijación de las metas previstas.					
17	Se cumplieron el logro de metas en cada una de sus áreas al 100% dentro de la gestión 2019.					
18	Cumplen con el logro de las metas trazadas para incrementar el nivel de aprendizaje cognitivos de los estudiantes.					
<b>DIMENSIÓN 4: PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE</b>						
19	Los padres de familia platica con la plana docentes y directivos acerca del rendimiento académico del alumno.					
20	Los miembros del comité APAFA de padres de familia brindan el saldo del balance con total transparencia.					
21	Los directivos hacen participar el ingreso presupuestal para el mejoramiento de la gestión actual.					
22	Los directivos hacen participar a los docentes, APAFAS y la ugel para la implementación del PEI y POI en la institución educativa.					

23	La plana docente ejecuta, proyectos educativos para incrementar el nivel de aprendizaje escolar.					
24	El consejo estudiantil participa en concursos con otras instituciones educativas para adquirir nuevos saberes previos.					
<b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA</b>						
25	Percibe usted que la plana docente está bien capacitada en el proceso de enseñanza aprendizaje.					
26	Percibe y mide que los alumnos lograron resultados favorables en el rendimiento académico.					
27	Implementas criterios de evaluación para apoyar el desarrollo de aprendizaje del alumno.					
28	Los exámenes están correctamente bien elaborados para el logro de aprendizaje.					
29	Supervisa el proceso de evaluación mensualmente para el logro de aprendizaje.					
30	Siento miedo en obtener bajas calificaciones en el proceso de evaluación del desempeño laboral.					

**Gracias por su colaboración.**

**ENCUESTA ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR LA VARIABLE  
CALIDAD DE SERVICIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA  
31593 – JAVIER HERAUD – TAMBO 2020**

**INSTRUCCIONES:**

En la presente encuesta, mucho le agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” calificando con sinceridad si se aplica la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Publica 31593 – Javier Heraud, que se emplean en su centro laboral, utilice una escala numérica del 1 al 5 siguiente. Gracias por su colaboración.

1. Nunca.	2. Casi nunca.	3. A veces.	4. Casi siempre.	5. Siempre.
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	de Hora Final: _____
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>		
1. Condiciones del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Personal que realizó la atención		
Director	( )	Comité de APAFA ( )
Sub Directora	( )	Comité de Aula ( )
Docente	( )	Opinion publica ( )
Miembro de CONEI	( )	Otros: _____

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
1	La Institución Educativa dispone de profesional calificado con experiencia que garantizan la calidad de servicios educativos.					
2	Los docentes de la institución educativa tienen didáctica de enseñanza – aprendizaje dentro de la comunidad educativa.					

3	El servicio educativo de los directivos docentes, administrativos son eficiente en la productividad del desempeño laboral.					
4	El tiempo de matricular a los alumnos fue rápido.					
5	La Institución Educativa tiene predisposición para resolver problemas de aprendizaje del alumno.					
6	Los equipos computaciones y periféricos están beneficios, disponible para satisfacer el aprendizaje del alumno.					
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN</b>						
7	Los directivos, docentes brinda un buen trato a los alumnos cuando tienen problemas de aprendizaje dentro la comunidad educativa.					
8	El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los padres de familias.					
9	Los docentes de la institución educativa brindan servicios de atención individualizada para reforzar su nivel de aprendizaje del estudiante.					
10	El profesor tiene un verdadero interés por sus estudiantes.					
11	Demuestra efectividad de cortesía cuando desconoce alguna información de calidad de servicios educativos.					
12	Los docentes brindan gentileza cuando se les preguntan sobre el rendimiento académico del alumno.					
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
13	La plana docente tiene didáctica de enseñanza cuando explica a los alumnos.					
14	Platica usted con los directivos, planas docentes, padres de familias y APAFAS como mejorar la calidad de servicios educativos.					
15	Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos.					
16	La rendición de cuenta del gasto público fueron claras y correctas dentro de la comunidad educativa.					
17	La institución educativa informa la calidad de servicios educativos que tiene la institución.					
<b>DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD</b>						
18	Existe discrepancia de opiniones, hipocresía de calidad de servicios educativos.					
19	La compra de materiales educativos por partes de la gestión actual merece confianza de honestidad.					

20	La institución educativa facilita comprar materiales educativos para incrementar su aprendizaje.					
21	El contenido programático propuesto para las áreas se cumple en su totalidad.					
<b>DIMENSIÓN 5: AMABILIDAD</b>						
22	El comportamiento del personal de la institución transmite confianza a los alumnos.					
23	Existe un sistema de evaluación de los servicios educativos que brinda la Institución.					
24	El personal de la Institución Educativa, es siempre amable con los alumnos.					
<b>DIMENSIÓN 6: CREDIBILIDAD</b>						
25	Se supervisa a los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la carpeta pedagógica.					
26	Los padres de familia se sienten seguros en el relación y estadía en la institución educativa.					
27	La Institución Educativa tiene canales establecidos que garantizan la comunicación con la comunidad educativa.					
<b>DIMENSIÓN 7: COMPRENSIÓN</b>						
28	La institución Educativa tiene horarios convenientes para todos los alumnos.					
29	Los profesores de la Institución Educativa ofrecen atención personalizada a los alumnos.					
30	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.					

**Gracias por su colaboración.**

**ANEXO 9**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Bach. Saulo Roger Casavilca marca, identificado con DNI: 44 49 38 39, estudiante egresado de la facultad administración y sistema doy consentimiento para que sirva como modelo para otras tesis que quieren realizar investigación, o conocer investigación científica, mediante la conformación de semilleros, círculo de estudios, coloquios y otros relacionado a investigación. Solo estoy dando el consentimiento a la universidad peruana los andes según al artículo 47° investigación formativa en estudiantes, mas no estoy dando para plagios que quieren usurpar mi proyecto de tesis titulada “gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la institución educativa – Distrito El Tambo. Huancayo 2019”

---

BACH. SAULO ROGER CASAVILCA MARCA  
DNI: 44 49 38 39

**ANEXO 10**  
**DEMOSTRACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA TESIS EN LA IEP. JAVIER**  
**HERAUD 31593 – EL DISTRITO DEL TAMBO**





**ANEXO 11**  
**PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA – PIA 2020**

**DECLARACION DE GASTOS DE LOCALES EDUCATIVOS**

<b>31593 JAVIER HERAUD</b>					
<b>PERIODO</b>	2017-I	<b>NRO. DECLARACION</b>	37500	<b>FECHA DECLARACION</b>	31-08-2017
<b>CODIGO LOCAL</b>	223114	<b>DRE</b>	DRE Junín		
<b>UGEL</b>	UGEL HUANCAYO				
<b>DEPARTAMENTO</b>	JUNÍN	<b>PROVINCIA</b>	HUANCAYO	<b>DISTRITO</b>	EL TAMBO
<b>TELEFONO</b>	964624597	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	santiago5059@gmail.com		
<b>MOTIVO DE OBSERVACION</b>					

NRO ORDEN	CONCEPTO GASTOS	NOMBRE PROVEEDOR	FECHA DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	NRO DOCUMENTO	IMPORTE S/.
1	<b>Reparación de Techos</b>					
1.1	41 CALAMINAS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	1,004.50
1.2	02 KG DE ALAMBRE	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	8.00
1.3	30 CUARTONES 2X2213	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	210.00
1.4	01 SILICONA	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	10.00
1.5	100 PERNOS 1X8	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	50.00
1.6	100 TARUGOS 3/8	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	10.00
1.7	03 KG DE CLAVOS PICALAMINA	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	18.00
1.8	MANO DE OBRA	YARANGA ALPACA SERGIO MAXIMO	27-07-2017	Recibo por Honorarios	001-3	2,400.00
1.9	MANO DE OBRA	YARANGA ALPACA SERGIO MAXIMO	10-08-2017	Recibo por Honorarios	001-4	1,028.00
					<b>Sub Total</b>	<b>4,738.50</b>
2	<b>Reparación de Instalaciones Sanitarias</b>					
2.1	01 M3 DE ARENA FINA	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	70.00
2.2	07 CUMBRERAS P/ CALAMINA	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	84.00
2.3	1/2 KG DE CLAVOS DE ACERO	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	10.00
2.4	03 CUMBRERAS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	36.00
2.5	200 CAPUCHONES	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	40.00
2.6	05 TRIPLAY	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	100.00
2.7	16 TAPA JUNTAS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	24.00
2.8	01 CAJA DE CLAVOS DE ACERO DE 3"	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	9.00
2.9	1/4 DE CLAVOS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	1.50
2.10	01 GLN LATEX PATO	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	27.00
2.11	01 UNION DE 3/4 PVC	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	3.00
2.12	01 KG MASILLA PARA PARED	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	3.50
2.13	01 IMPRIMANTE X 25	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	06-06-2017	Boleta de Venta	001-001078	25.00
2.14	04 BOLSA DE CEMENTO	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	90.00
2.15	50 LADRILLOS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	27.50
2.16	02 JUEGOS DE BAÑOS TEBOL YET	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	10-06-2017	Boleta de Venta	001-001097	360.00
					<b>Sub Total</b>	<b>910.50</b>
3	<b>Reparación de Instalaciones Eléctricas</b>					

3.1	02 FOCOS LED 18W	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	36.00
3.2	01 REACTOR	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	15.00
3.3	01 CINTA 3M	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	3.50
3.4	03 CINTA DE EMBALAJE	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	05-06-2017	Boleta de Venta	001-001077	10.50
3.5	30 FLOURECENTES 40W	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	10-06-2017	Boleta de Venta	001-001097	210.00
3.6	30 ARRANCADORES PHILLIPS	SUSAN ROSARIO CAMAYO PIÑAS	10-06-2017	Boleta de Venta	001-001097	45.00
					<b>Sub Total</b>	<b>320.00</b>
4	Reparación de Pisos					
					<b>Sub Total</b>	
5	Reparación de Muros					
					<b>Sub Total</b>	
6	Reparación de Puertas					
					<b>Sub Total</b>	
7	Reparación de Ventanas					
					<b>Sub Total</b>	
8	Reparación de Mobiliario Escolar					
					<b>Sub Total</b>	
9	Reposición de Mobiliario Escolar					
9.1	60 MESAS DE MADERA TORNILLO	CARBAJAL PALOMINO JHOAN JHARDS	26-05-2017	Boleta de Venta	001-000389	6,600.00
9.2	60 SILLAS DE MADERA TORNILLO	CARBAJAL PALOMINO JHOAN JHARDS	26-05-2017	Boleta de Venta	001-000389	3,000.00
					<b>Sub Total</b>	<b>9,600.00</b>
10	Pintado					
					<b>Sub Total</b>	
11	Mantenimiento de áreas verdes					
12	Útiles escolares y de escritorio, materiales para uso pedagógico y equipamiento menor					
12.1	01 PARLANTE ACTIVO	MARITZA DEL CORAL VILLANUEVA PADILLA	16-06-2017	Boleta de Venta	001-004246	1,000.00
12.2	03 RECARGAS DE TONNER HP	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	19-06-2017	Boleta de Venta	002-000075	75.00
12.3	01 CAMBIO DE DRUMM CARTUCHO HP	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	19-06-2017	Boleta de Venta	002-000075	30.00
12.4	03 MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS DE DIRECCION SUB DIRECCION Y SECRETARIA	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	19-06-2017	Boleta de Venta	002-000075	90.00
12.5	02 CAMBIO DE DRUMM CARTUCHO HP	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	12-08-2017	Boleta de Venta	002-000080	60.00
12.6	02 RECARGAS DE TONNER HP	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	12-08-2017	Boleta de Venta	002-000080	65.00
12.7	12 CARTUCHOS DE TINTA PARA IMPRESORA	RIMARI RIMARI ELIZABETH CRISTINA	12-08-2017	Boleta de Venta	002-000080	180.00
					<b>Sub Total</b>	<b>1,500.00</b>

TOTAL:	17,069.00
MONTO ASIGNADO:	17,069.00
SALDO NO UTILIZADO	0.00

<hr/> <b>SANTIAGO GUSTAVO, LOPEZ GALVAN</b> <b>RESPONSABLE DE LA COMISION DEL LOCAL ESCOLAR</b>	<hr/> <b>ZENAIDA, BALTAZAR YAULINO</b> <b>MIEMBRO DE LA COMISION</b>	<hr/> <b>OSCAR BENJAMIN, MUCHA OSORIO</b> <b>MIEMBRO DE LA COMISION</b>
<hr/> <b>ALDRIN, ZARATE BERNUY</b> <b>AUTORIDAD DE LA JURISDICCION DONDE SE UBICA EL LOCAL</b>	<hr/> <b>SANDY SINDY, MORALES ORDOÑEZ</b> <b>MIEMBRO COMITE DE VEEDURIA</b>	<hr/> <b>ANGEL TORIBIO, SOTO MIGUEL</b> <b>MIEMBRO COMITE DE VEEDURIA</b>

## ANEXO

## 12 LOCALIZACION DE LA IEP. JAVIER HERAUD 31593 – TAMBO 2020

I.E.P. N° 31593 – Javier Heraud  
Avenida los educadores 563 – JPV – El tambo



Lic. María Milagros Bondy Azan  
Directora de la I.E.P. Javier Heraud

