

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



TESIS

**Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la
Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito
San Ramón 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Pinto Sanchez Tatiana
: Bach. Zavala Contreras Kenny Gustavo

Asesor : Mg. Vivanco Nuñez Omar Arturo

Línea de investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 01.08.20 - 31.12.2021

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA SAN JUAN BOSCO. DISTRITO SAN RAMÓN
2020

PRESENTADO POR:

Bach. Pinto Sánchez Tatiana
Bach. Zavala Contreras Kenny Gustavo

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA.

TERCER MIEMBRO. : _____
MTRO. GUTIERREZ MESA FREDI PAUL

Huancayo, 10 de febrero 2023

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA SAN JUAN BOSCO. DISTRITO SAN
RAMÓN 2020**

ASESOR:

MG. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO

DEDICATORIA

La dedicación afectuosa a mi señora madre Doña Dina Contreras Panez y su esposo Don Aland Martínez Gutiérrez, quienes me apoyaron para lograr este objetivo con mucho esfuerzo, el cual se viene realizando con mucha dedicación.

(Kenny Gustavo Zavala Contreras)

En primer lugar, dedico este trabajo a mis padres Don Guillermo Pinto Elías y doña Anita Gladis Sanchez Born, por su apoyo en mi carrera, a mi Hijo, Francisco Alonso Chumpén Pinto, quien es el motor y motivo para alcanzar mis objetivos.

(Tatiana Pinto Sánchez)

AGRADECIMIENTO

Damos un enorme agradecimiento a la Universidad Peruana Los Andes por brindarnos una buena formación competente para batallar a sociedad, demostrando nuestras capacidades cognitivas, afectivas y actitudinales para lograr el éxito.

De tal forma darle todas las gratitudes a la institución educativa San Juan Bosco por la buena voluntad de darnos las facilidades en cuanto la emisión de información necesaria para el desarrollo de nuestro informe de tesis.

Tatiana y Kenny

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)


El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, Los bachilleres: **PINTO SÁNCHEZ TATIANA** y **ZAVALA CONTRERAS KENNY GUSTAVO**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: **"PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN BOSCO. DISTRITO SAN RAMÓN 2020"** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **20%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 05 de diciembre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CONTENIDO

PORTADA	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiv
CONTENIDO DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCION.....	xviii
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT	xxi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	22
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	28
1.2.1. Delimitación Espacial.....	28
1.2.2. Delimitación Temporal.....	29
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	30

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	30
1.3.1. Problema General.	30
1.3.2. Problema específico.....	31
1.4. JUSTIFICACIÓN.	31
1.4.1. Justificación social.....	31
1.4.2. Justificación teórica.	32
1.4.3. Justificación metodológica.	33
1.4.4. Justificación práctica.	34
1.5. OBJETIVOS.....	35
1.5.1. Objetivo General.....	35
1.5.2. Objetivo Específico.	36

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	37
2.1.1. Antecedente – Internacionales.....	37
2.1.2. Antecedente Nacionales.	45
2.1.3. Antecedente regional.	54
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....	57
2.2.1. Planeamiento estratégico.	57
2.2.2. Calidad de servicios.....	78

2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	94
-----------------------------------	-----------

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general.....	104
3.1.2. Hipótesis específicas.....	104
3.2. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.....	106
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	106

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	108
4.1.1. Método General.....	108
4.1.2. Método específico.....	111
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	112
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	113
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	113
4.4.1. Diseño de investigación.....	113
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	115
4.5.1. Población.....	115

4.5.2. Muestra.....	117
4.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS... 119	
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	119
4.6.2. Instrumento de recolección de datos.	121
4.7. TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS..... 121	
4.8. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA MATRIZ DE LOS INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS..... 122	
4.8.1. Matriz de elaboración de instrumentos de recopilación de datos.....	122
4.9. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN. 124	

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCION DE RESULTADO. 125	
5.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de la información. 125	
5.1.2. Análisis de la variable 1. Planeamiento estratégico..... 128	
Análisis de la Dimensión 1: Proyecto educativo institucional.....	125
Análisis de la Dimensión 2: Analisis foda.....	126
Análisis de la Dimensión 3: Analisis pestel.....	127
Análisis de la Dimensión 4: Gestión del cambio	128
Análisis de la Dimensión 5: Logros de metas.....	129

5.1.3. Análisis de la variable 2. Calidad de servicios.	134
Análisis de la Dimensión 1: Calidad prestigio - excelencia.	132
Análisis de la Dimensión 2: Calidad en función de los recursos At.	133
Análisis de la Dimensión 3: Calidad como cambio	134
Análisis de la Dimensión 4: Calidad como perfección o merito	135
Análisis de la Dimensión 5: Calidad de satisfacción de necesidad.	136
5.1.4. Organización, análisis e interpretación de resultado.	141
5.1.5. Análisis de correlación de planeamiento estratégico y calidad de servicios.	144
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.	145
5.2.1. Prueba de la hipótesis general.	145
5.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica.	148
5.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.	150
5.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica.	153
5.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica.	156
5.2.6. Prueba de la quinta hipótesis específica.	158
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	162
CONCLUSIONES	169
RECOMENDACIONES	171
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	173
ANEXO	182

Anexo 1. Matriz de consistencia	182
Anexo 2. matriz de operacionalizacion de variables.....	184
Anexo 3. matriz de operacionalizacion del instrumento	186
anexo 4. Propuesta de plan de mejoramiento 2022 – 2025.....	190
anexo 5. Instrumento de validacion por expertos.....	194
Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos	204
Anexo 7 consentimiento informado	210
anexo 8. Aplicación de la Tesis en la I.E.P. San Juan Bosco. Distrito San Ra...	211

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables planeamiento estratégico.	106
Tabla 2. Operacionalización de variables calidad de servicio.	107
Tabla 3. Población de la Institución Educativa Privada San Juan Bosco.	116
Tabla 4. Muestreo no probabilístico.	119
Tabla 5. Miembros de la comunidad educativa.	126
Tabla 6. Variable Planeamiento Estratégico.	128
Tabla 7. Análisis de la dimensión Proyecto educativo Institucional.	129
Tabla 8. Análisis de la dimensión Análisis pest.....	130
Tabla 9. Análisis de la Dimensión Análisis Foda.	131
Tabla 10. Análisis de la dimensión gestión del cambio.....	132
Tabla 11. Análisis de la dimensión Logro de metas.	133
Tabla 12. Análisis de la variable Calidad de servicios.	134
Tabla 13. Análisis de la dimensión Calidad como prestigio – excelencia.....	135
Tabla 14. Análisis de la Dimensión Calidad en función de los recursos.	136
Tabla 15. Análisis de la dimensión Calidad como cambio (valor –agregado).	137
Tabla 16. Análisis de la dimensión Calidad como perfección o mérito.	138
Tabla 17. Análisis de la dimensión Calidad como relación valor – costo.	139
Tabla 18. Análisis de la dimensión Calidad de satisfacción de necesidades.	140
Tabla 19. Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito.	146
Tabla 20. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	147
Tabla 21. Existe una relación significativa entre el Proyecto educativo institucional y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. .	149
Tabla 22. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	150

Tabla 23 Existe una relación significativa entre el Análisis pest y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón.	152
Tabla 24. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	152
Tabla 25. Existe una relación significativa entre el Análisis Foda y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón.	154
Tabla 26. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	155
Tabla 27. La gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito.	157
Tabla 28. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	158
Tabla 29. El logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón.	160
Tabla 30. Coeficiente de correlación por jerarquías de (Rho de Spearman).	160
Tabla 31. Matriz de elaboración de instrumento, la variable Planeamiento.	186
Tabla 32. Matriz de elaboración de instrumento, la variable Calidad de servicios.	187
Tabla 33. Dimensión: Proyecto Educativo Institucional.	190
Tabla 34. Dimensión: Análisis Foda.	191
Tabla 35. Dimensión: Gestión del cambio.	192
Tabla 36 Dimensión: Logro de metas.	193
Tabla 37. Validez por experto.	194
Tabla 38. Resumen de procesamiento de casos.	194
Tabla 39. Estadísticas de fiabilidad.	195
Tabla 40. Resumen de procesamiento de casos	195
Tabla 41. Estadísticas de fiabilidad.	195

CONTENIDO DE TABLAS

Figura 1. Raking prueba PISA OCDE – en la unión europea 2018.....	23
Figura 2. Raking prueba PISA OCDE – en Latinoamericanos 2018.....	24
Figura 3. Resultado regionales evaluación mensual – INEI 2019.....	25
Figura 4. Ubicación geográfica I.E. San Juan Bosco, Jr. Pardo N° 240 – Distrito San Ramón 2020.	29
Figura 5. Procesos del planeamiento estratégico.....	66
Figura 6. Relación entre los objetivos y el indicador	77
Figura 7. Fundamento del EFQM - Modelo de excelencia.....	92
Figura 8. Diferenciación entre el EFQM vs ISO	94
Figura 9. Estadística NO paramétrica	111
Figura 10. Como calcular el tamaño de muestra para una población finita.....	115
Figura 11. Como hacer una muestra NO Probabilístico.....	118
Figura 12. Diferencias entre las aplicaciones en la metodología de investigación.....	120
Figura 13. Aplicación en la I.E.P. San Juan Bosco - San Ramón 2021.....	127
Figura 14. Planeamiento Estratégico.....	128
Figura 15. Proyecto educativo Institucional.....	129
Figura 16. Análisis de la dimensión Análisis pest.....	130
Figura 17. Análisis de la dimensión Análisis Foda.....	131
Figura 18. Análisis de la dimensión gestión del cambio.....	132
Figura 19. Análisis de la dimensión Logro de metas.....	133
Figura 20. Análisis de la variable la calidad de servicios.....	134
Figura 21. Dimensión: Calidad como prestigio – excelencia.....	135
Figura 22. Análisis de la dimensión Calidad en función de los recursos	136
Figura 23. Análisis de la dimensión Calidad como cambio (valor –agregado).....	137

Figura 24. Análisis de la dimensión Calidad como perfección o mérito.....	138
Figura 25. Análisis de la dimensión Calidad como relación valor – costo.....	139
Figura 26. Análisis de la dimensión calidad de satisfacción de necesidades	140
Figura 27. Resultado del Planeamiento Estratégico.	141
Figura 28. Calidad de servicios.....	142
Figura 29. Logro de resultado del planeamiento estratégico y calidad de servicios. .	143
Figura 30. Diagrama de dispersión de las dos variables planeamiento estratégico y calidad de servicios en la I.E.P. San Juan Bosco - distrito San Ramón.	144
Figura 31. Nivel de fiabilidad del alfa cronbach.	195

INTRODUCCION

En los últimos años se ha observado que en todas las instituciones públicas y/o privadas en Perú y todas partes del mundo, que el planteamiento estratégico y la calidad de servicio es muy importante en las instituciones para poder cumplir las perspectivas de la demanda actual.

La presente investigación titulada “Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020” se argumenta por cuanto la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.,” La Institución tiene como objetivo establecer y fortalecer los lazos entre la comunidad de San Juan Bosco. Distrito San Ramón y la sociedad del mundo, ya sea alrededor de temas políticos, sociales y culturales. La Institución busca promover un mejor entendimiento de estos temas a través de publicaciones, reuniones, seminarios y otras actividades educativas, además de otros proyectos conforme los miembros consideren necesario”.

En base al requerimiento de la institución educativa San Juan Bosco. Distrito San Ramón, manifiesta que el planteamiento estratégico y calidad de servicio, inicia de la necesidad de buscar solución al problema que se presenta en la I.E. San Juan Bosco. Los sistemas educativos se encuentran afectados por los cambios de la sociedad mundial en la mayoría de aspectos, para ello, el educador busca caminos para mejorar el planeamiento educativo institucional (PEI), creando estrategias didácticas y pedagógicas así mismo, determinar cómo debe cumplir con los objetivos establecidos. Además, implementan los instrumentos de gestión, planeamiento estratégico, plan operativo, y presupuesto institucional “matriz Foda y análisis pestel” que son herramientas para mejorar la gestión educativa, centrada en el

planeamiento estratégico y poder disminuir las fallas en la toma de decisiones por la falta de calidad de servicio.

A continuación, se realiza una breve descripción acerca de los contenidos de cada uno de los tres capítulos en los cuales se ha distribuido esta tesis:

Primer Capítulo: Se realiza el planteamiento del problema mediante la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, así mismo se considera la justificación y objetivos.

Segundo Capítulo: Se menciona el marco teórico formado por los antecedentes del estudio, base teórica o científicas y marco conceptual,

Tercer Capítulo: Trata sobre Hipótesis, hipótesis de la investigación, variables de investigación, operacionalización de las variables.

Cuarto Capítulo: Se manifiesta la metodología que abarca métodos de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, aspectos éticos de la investigación.

Cinco Capítulo: Se detalla los recursos institucionales, presupuesto, desarrollo estadístico, conclusiones, recomendaciones, propuesta de mejoramiento educativo en la IEP. San Juan Bosco 2020.

RESUMEN

La tesis presentada titulada Planeamiento Estratégico y la Calidad de Servicios en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, planteó su problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa privada San Juan Bosco distrito San Ramón 2020? Después aplicó su objetivo general establecer la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, posteriormente la hipótesis general existe una relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Consecutivamente entro a señalar el capítulo IV las metodologías aplicadas, como punto esencial fue el método general método científico, después viene el tipo de investigación básica con nivel de investigación correlacional, juntamente anexo al diseño no experimental y una población marcada con 332 y su muestra fue NO probabilístico con personas encuestadas 79 a los actores educativos. La conclusión determinó, el planeamiento estratégico tiene 2.8%, y la calidad de servicios tiene 2.4%, es decir hay que reformular, reprogramar, para que exista calidad educativa: asimismo dice la hipótesis existe una relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, la correlación negativa media “Rho” -0.326^{**} , permitiendo concluir que la proporcionalidad es directa y ascendente, por ello hay que mejorar.

PALABRAS CLAVES: Planeamiento estratégico y calidad servicio

ABSTRACT

The thesis presented entitled strategic planning and the quality of services in the private educational institution San Juan Bosco. District San Ramón 2020, I raise your general problem What is the relationship between strategic planning and the quality of services in the private educational institution San Juan Bosco. San Ramon District 2020? Then it applied its general objective to establish the relationship between strategic planning and the quality of services in the private educational institution San Juan Bosco. San Ramón District 2020, later the general hypothesis there is a significant relationship between strategic planning and the quality of services in the San Juan Bosco Private educational institution. San Ramón District 2020. Consecutively I enter chapter IV to indicate the applied methodologies, as an essential point was the general method scientific method, then comes the type of basic research with a level of correlational research, together with the non-experimental design and a population marked with 344 and its sample was NOT probabilistic with people surveyed 79 educational actors. The conclusion determined, the strategic planning has 2.8%, and the quality of services has 2.4%, that is to say, it is necessary to reformulate, reprogram, so that there is educational quality: the hypothesis also says that there is a significant relationship between strategic planning and the quality of services in the private educational institution San Juan Bosco. San Ramón District 2020, the average negative correlation "Rho" -0.326^{**} , allowing to conclude that the proportionality is direct and ascending, therefore it is necessary to improve.

KEY WORDS: Strategic planning, quality of services.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Planeamiento estratégico.

En el aspecto mundial la problemática de la calidad de servicios educativos es muy distinto a la unión europea y América Latina, tienen diferentes culturas, políticas integrales, de cada nación, para ellos se determina el acto resolutivo de pensar el cambio de la humanidad, las influencias religiosas, los valores éticos, la competitividad profesional, los sistemas de control internos, la potencialidad de los sistemas de información frente al mejoramiento de la calidad de servicios educativos. En la unión europea existe el trabajo en equipo, fortalece en priorizar el incremento de la inversión educativa.

En tiempos de pandemia trajo a nivel mundial adquirir aparatos electrónicos como las tablets notebooks, laptops, celulares con alta gama, interacción con los

aplicativos del Meet, Zoom para interactuar con la enseñanza e aprendizajes, las cuales no abastece la calidad y la presencia de potencializar el componente cognitivo.

La OCDE (2018) denota el resultado de PISA en el ranking al primer lugar a China, segundo país potente Singapur, tercer puesto Macao, cuarto Hong Kong y finalmente Estonia, son los 5 países que representan la mejor calidad en el mundo, a continuación, señalaremos en la figura 1.

Figura 1.

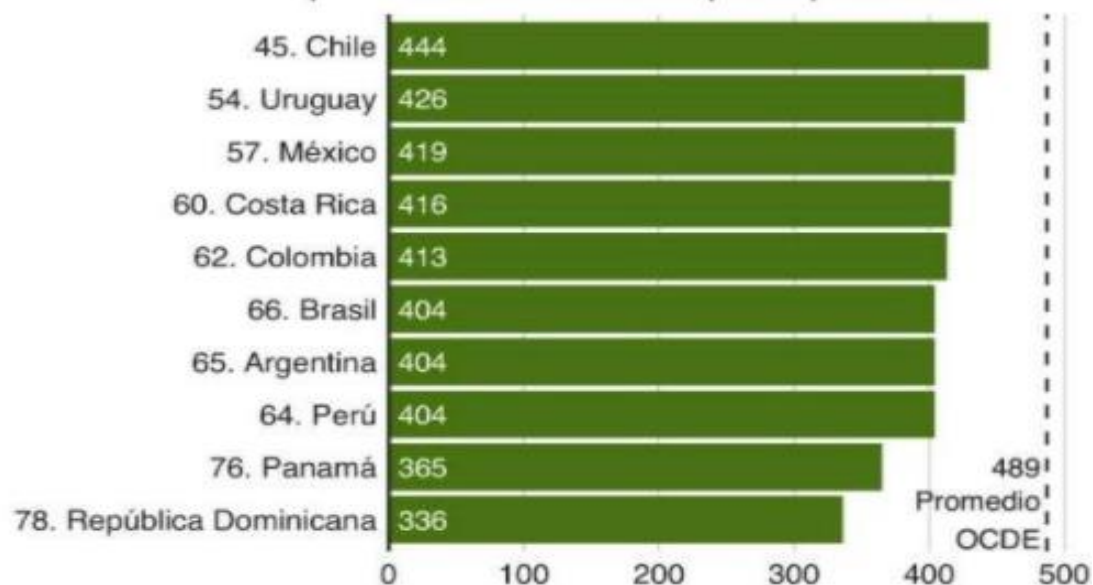
Ranking prueba PISA OCDE – en la unión europea 2018.

Ranking pruebas PISA 2018			
Puesto	Lectura	Matemáticas	Ciencias
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

Nota. En la figura nos indica el ranking prueba PISA 2018 a nivel mundial, Fuente: Elaboración Metroquito - Ecuador, 2020.

Continuamente exploraremos la situación en América Latina, el desplomo de la política de los gobiernos que desfavorece y retrasan el avance del país. Se demostró que existe actos de corrupción en américa latina y huyeron de la ley, la controversia con el poder legislativo y judicial que no asumen su culpabilidad y huyen, por ejemplo; El ex presidente Evo Morales de Bolivia, Rafael Correa de Ecuador, la dictadura de Nicolás Maduro oprimiendo al pueblo, Lula de Brasil, etc. Públicamente demostraremos la estadística la prueba PISA 2018 en América latina.

Figura 2.*Raking prueba PISA OCDE – en Latinoamericanos 2018.***Pruebas PISA 2018: ciencia****Resultados de los países latinoamericanos participantes**

Nota. En la figura nos indica el ranking prueba PISA 2018 a nivel mundial en las asignaturas ciencias naturales, Fuente: Elaboración Metroquito - Ecuador, 2020.

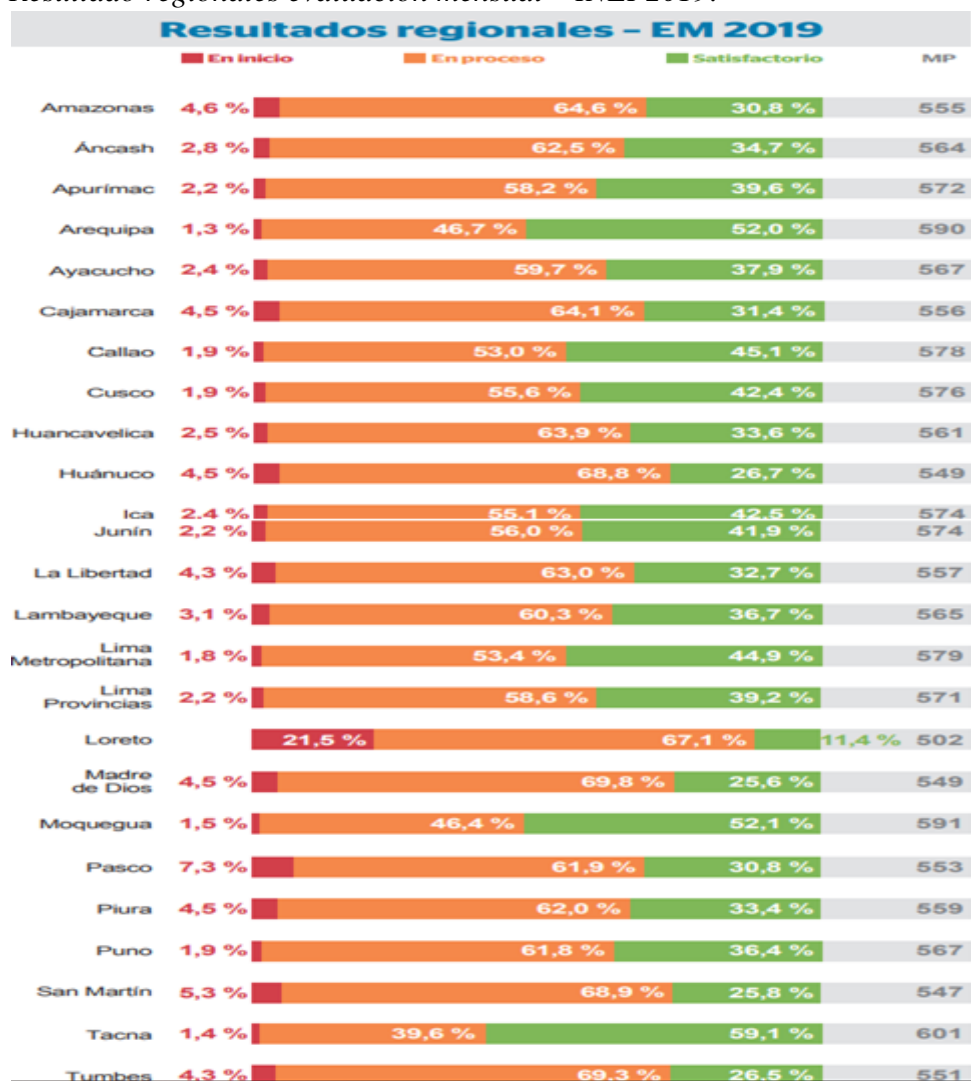
En la región Junín está en proceso de maduración para lograr una educación de excelencia, ya que no se cumplió la meta presupuestal como esperaba en su plan operativo institucional y el presupuesto institucional de apertura.

El problema de la educación prima en la afectación presupuestal para la toma de decisiones, es decir el planeamiento estratégico tiene mucha conexión con los procesos presupuestarios, el titular de la institución educativa debe programar los objetivos en bases a la afectación presupuesta que cada oficina hace sus requerimientos para abastecer sus necesidades en el rol de su desempeño frente a la calidad de servicios para después efectuar su formulación de los presupuesto en donde se gastará y el camino donde se ejecutará durante el año fiscal, pero para hacer un excelente planeamiento estratégico tiene que existir la aprobación de los actores educativos quienes están inmersos para los objetivos por resultado y sucesivamente la fase ejecutiva hará la acción en cumplir metas en cada presupuesto

para después puntualizar que clasificadores van cumplir sus funciones dentro de la planeación estratégica, todos ellos conllevarán al control o utilizar un instrumento de gestión llamado la programación del compromiso anual y se evaluará para ser experto en la ejecución del gasto evitando cualquier malversación por peculado, con ello influirá en establecer sistemas de información para mejorar la calidad de servicios y el desempeño de los trabajadores frente a los estudiantes.

Figura 3.

Resultado regionales evaluación mensual – INEI 2019.



Nota. En la figura nos dice el resultado regional de la evaluación mensual en cada departamento del Perú 2019, Fuente: Elaboración Metroquito - Ecuador, 2020.

En el Perú a nivel nacional existe la discordia entre el poder ejecutivo y legislativo, en las cuales no existe estabilidad, por ellos surgen cambios de

ministros, y nos basaremos en el sector educación, la falta de preparación para asumir un cargo y dirigir el país, para mejorar la calidad de servicios en los estudiantes, pero lamentablemente en la parte política priman el poder de colusiones e ineficiencia al desarrollo de la competitividad y profesionalismo para promover programas educativos, u otros elementos que coadyuven al mejoramiento de las clases presenciales y el desarrollo de capacidades en los niños.

En la región Junín el inicio de las clases en pandemia en la educación básica regular el gobierno regional está ayudando a las instituciones educativas en las infraestructuras, pero las instituciones educativas privada buscan rentabilidad, utilización de marketing las cuales fueron un choque impactante para el recurso de sus economías, pero ellos utilizaran un PEI adecuado a las necesidades, el análisis PESTEL, FODA, deben contribuir a la gestión del cambio y logro de metas.

El estudio de la problemática en la I.E.P. San Juan Bosco las estrategias didácticas en la enseñanza – aprendizaje no abastece en la satisfacción del aprendizaje de los estudiantes, porque las clases se daban vía Meet, Zoom, celulares, las cuales se recortó a los docentes por baja de los ingresos de los estudiantes, las cuales los padres de familia argumentaban que falta más compromiso y responsabilidad por parte de la I.E.P. San Juan Bosco.

En la parte de los equipos computacionales están desfasados, las instalaciones no cumplen con las expectativas de los estudiantes, poca futilidad en el logro del aprendizaje en los estudiantes, en los materiales educativos. Antes de la pandemia se percibía que los docentes no tenían didáctica de enseñanza hacia los alumnos y sucesivamente, la parte técnica de los socios de la institución educativa carecen de un mentor para guiarlos correctamente en realizar un excelente planeamiento

estratégico cumpliendo con todas las escalas que se requiere para ser competitivo frente a las otras instituciones en el distrito de San Ramón.

Para ello un buen estratega siempre debe hacer su requerimiento, qué es lo que necesita, para después hacer el estudio de mercado es decir la oferta y la demanda frente a la competitividad en los centros educativos en San Ramón, después tendrá nexos con el plan operativo y aproximándose también al presupuesto institucional de apertura PIA.

Los centros educativos deben aspirar a una visión de ambición hasta más allá del logro por resultado, sucesivamente cumplir esos sueños a través de una misión como puedo cumplir, a través ¿de qué? Los valores éticos con normas de convivencia, etc. Los objetivos de un emprendedor siempre tiene que pensar en ganar, buscar estrategias para obtener resultado a cero defectos en los clientes.

Calidad de servicios.

Las instituciones educativas requieren planes estratégicos y calidad de servicios que las conduzcan al logro de sus objetivos y metas, cabe señalar que la institución educativa privada San Juan Bosco no cumple con el proceso de calidad de servicio ,podemos evidenciar alguno de los factores que lo dificultan son los mencionados a continuación: Los equipos computacionales de trabajo están desfasados obstaculizando la gestión educativa principal, que los docentes no puedan desarrollar sus clases como lo habían planificado y los alumnos no aprendan la clase establecida para cada día y tienen atrasos de sus asignaturas, es por eso que disminuyó el ingreso de los estudiantes en el colegio San Juan Bosco en un 15%, prefieren optar por irse a la competencia para que les brinde calidad de servicios de enseñanza – aprendizaje. Así mismo se determina idealmente un presupuesto para

la educación que no es suficiente para plantear soluciones a los problemas de gestión de calidad, lo que influye en docentes desmotivados, convirtiendo a los docentes conformistas, maestros desactualizados en innovaciones pedagógicas y no brindan la calidad de enseñanza, y también la pensión de los alumnos es muy elevada presionando así a los padres a que trasladen a sus hijos a otras instituciones privadas o públicas, en la institución lamentablemente existen grupos diferentes de alumnos que extorsionan agreden (bullyng) a los que no pertenecen a ellos dentro del colegio San Juan Bosco y eso es un atraso para la educación de los mismos , y esto sería evidenciado pero no cuentan con vigilancia ni cámaras de seguridad corriendo riesgos, algo que no es aceptado por los padres de familia. Consecuencia de esto hace que los actores sociales educativos no pongan interés por mejorar las instituciones educativas. El perfeccionamiento de los docentes en innovaciones pedagógicas al realizar las carpetas pedagógicas no está acorde con las enseñanzas – aprendizaje, no existe control, supervisión correctamente de la alta dirección y así mismo, El nivel de rendimiento académico es muy pobre en los tres niveles, inicial, primaria secundaria, originando carencias de los alumnos del quinto año que tienen dificultades en ingresar a los centros superiores de diversos puntos del país en su mayoría los de la capital o Huancayo. Es por ello que la institución educativa San Juan Bosco no está actualizada a su realidad problemática.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Delimitación Espacial.

La tesis de investigación tendrá como marco de trabajo planeamiento estratégico y calidad de servicios educativos, en la institución educativa

Privada San Juan Bosco, ubicada en el distrito San Ramón, departamento Junín con previa autorización del director de dicha institución.

Figura 4.

Ubicación geográfica I.E. San Juan Bosco, Jr. Pardo N° 240 – Distrito San Ramón 2020.



Nota: Aquí en la figura nos indica el lugar de la aplicación de la tesis en el distrito de San Ramón: Fuente: Elaboración propia 2020

1.2.2. Delimitación Temporal.

La tesis se desarrolló su aplicación durante el año fiscal calendarizados los 365 días. La investigación se realizó con datos corte transversal tomando en dos tiempos primeramente el proyecto y subsiguientemente el informe de la tesis, se delimitó primeramente en la I.E.P. San Juan Bosco cuando se inició las clases 01.03.2020 hasta el 31.07.2020; y circunstancialmente el segundo

se desarrolló en el periodo 20.08.2020 hasta el 31.12.2020 se aplicará en esos límites en el ámbito educativo. Terminando la investigación se planteará una propuesta de plan de mejoramiento institucional y modelos educativos en la aportación científica de la investigación.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.

En la delimitación conceptual se estudió la variable planeamiento estratégico y la calidad de Servicio, para ello proseguiremos planeamiento estratégico tendrá como dimensiones según el libro “Planeamiento estratégico, el autor Alfredo, Ossorio (2003)”, las cuales tienen sustento técnico frente a un debate: (1) Proyecto educativo institucional (2) Análisis Pest (3) Análisis Foda (4) Gestión del cambio (5) Logro de metas.

Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Nos denota que la calidad de servicios debe entregarse todo como el cliente lo desea, superando las expectativa, para ello lo mencionara sus 6 dimensiones:

- Calidad como prestigio – excelencia
- Calidad en función de los recursos
- Calidad como cambio (valor –agregado)
- Calidad como perfección o mérito
- Calidad como relación valor – costo
- Calidad de satisfacción de necesidades

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco? Distrito San Ramón 2020?

1.3.2. Problema específico.

- ¿Cuál es la relación que existe entre el proyecto educativo y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis Pest y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis foda y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco? Distrito San Ramón 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el logro de metas y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?

1.4. JUSTIFICACIÓN.

1.4.1. Justificación social.

Tomando como punto de partida el punto de vista social, se realiza la investigación a raíz de la necesidad de un plan estratégico para mejorar la gestión de la institución educativa San Juan Bosco, para poder denotar los problemas que existen en la institución. Donde servirá como objetivo a la directora a conocer el grado de identidad y responsabilidad de sus miembros de la institución educativa, los resultados ayudaran a los padres de familia a

conocer el plan estratégico, a los docentes, si están trayendo resultados exitosos y existe compromiso. También se demostró a nivel global es fundamental aspecto individual, empresarial y sector público contribuye hacer la realidad la visión, los objetivos adquiridos con propósitos el compromiso con la organización, innovación y creatividad situacional en las relaciones de comunicaciones y lo elemental la conducción por donde dirige el líder, es así se justifica lo social, que es un instrumento de gestión que va monitorear y será flexible al ajuste de toma de decisiones con la organización.

1.4.2. Justificación teórica.

La justificación por el autor Alfredo, Ossorio (2003) "teórica se concretó que planeamiento estratégico es un instrumento de gestión muy poderosa ligado al presupuesto de finanzas, por ellos los 4 autores fundamentan que mejorar el desempeño en las organizaciones las cuales incitan a desarrollar ideas de análisis pestel, foda, prospectiva de cambios, y logro de metas en la formulación de sus necesidades y se abrevia una excelente gestión estratégica.

La ley 28044 ley general de la educación, ministrado por el ministerio de educación nos dice en el artículo 80.- funciones que tiene el estado frente a la calidad educativa es formular proyectos nacionales para que las instituciones educativas se adecuen al modelo pedagógico tanto los sectores públicos y privados, garantizando las certificaciones educativas en la educación básica regular, según el artículo 14 sistema nacional de evaluación y certificación de la calidad educativa, así pues la dirección regional educación y las unidades educativas deben supervisar con carácter técnico

cuando incumplen la ley en sus ítems, control de sus carpetas pedagógicas, cumplimientos de perfiles educativos en la enseñanza y aprendizaje.

También en la variable 2 se justifica teóricamente la calidad de servicios en 6 componentes abreviado por Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012), paralelamente se mencionará calidad de prestigio por excelencia, calidad de los recursos, valor agregado, el perfeccionamiento, costo – beneficio, y la satisfacción de las necesidades a cero defectos.

Recapitulando brevemente en la calidad de servicios, los clientes buscan el cumplimiento y compromiso lo que las empresas educativas ofrecen en las cartillas, pero si incumplen sus promesas existirá engaño, fraude y perderá credibilidad en la calidad educativa hacia los clientes.

1.4.3. Justificación metodológica.

Paralelamente el trabajo de investigación se justificará en utilizar metodologías de investigación en capítulo IV; en esta investigación se recurrirá a las técnicas de recolección de datos tales como la observación y las encuestas que se aplicarán a los trabajadores de la institución educativa San Juan Bosco, las cuales admitirán emplazar el desarrollo del proceso de investigación y que a su vez servirán como modelos para posteriores investigaciones el proceso concerniente a la investigación, es indicar el uso de determinadas técnicas e instrumentos, sucesivamente la metodología fue método general: método científico, inductivo – deductivo, analítico – sintético, después método específico: método estadístico no paramétrico y el método hipotético deductivo, nosotros hemos aplicado los métodos para rebuscar los caminos más cortos para conseguir beneficios de resultado que

espera el investigador, utilizando los instrumentos la encuesta, se utilizó el tipo de investigación básica; el nivel fue investigación correlacional, seguidamente el diseño de investigación fue NO experimental con corte transversal, la población se puntualizó 332, con un muestreo NO probabilístico 79.

1.4.4. Justificación práctica.

En la justificación practica la institución educativa San Juan Bosco debe mejorar las coordinaciones de las actividades en el planeamiento estratégico, porque la competitividad amplifica calidad de servicios en la oferta y demanda, cosas que están por madurarse en la I.E.P. San Juan Bosco, todos los actores deben aplicar visiones, misiones y objetivos y el trabajo en equipo para hacer un excelente formulación de planeamiento estratégico, pero si existiera discrepancia en los actores educativos NO aumentarán la predisposición y preparación al cambio, el método práctico se justificaría mejorar los recursos en la inversión para después conseguir rentabilidad financiera y calidad de servicios satisfactorio, no obstante también aplicar los instrumentos los programas de compromiso anual para supervisar cada cadena presupuestaria en las tareas programadas para la medición de las evaluaciones de las tareas. Posteriormente el planeamiento estratégico que se tiene para los siguientes años tienen que estar actualizado y también debe estar acorde a la necesidad del público y de la institución educativa y consecuentemente será una herramienta técnicamente profesional de acuerdo a la realidad. La I.E.P. San Juan Bosco, la justificación práctica los actores educativos deben cumplir sus objetivos ya que en la realidad los docentes no

están capacitados según las actualizaciones de cada año y los materiales de estudio ya están desfasados, consecuentemente su infraestructura no tiene buen estado, la institución educativa tendrá que invertir para un buen plan estratégico y tenga una buena calidad de servicio satisfactoria.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1. Objetivo General.

Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

1.5.2. Objetivo Específico.

- Establecer cuál es la relación que existe entre el análisis pestel y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Establecer cuál es la relación que existe entre el análisis foda y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Establecer cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Establecer cuál es la relación que existe entre el logro de metas y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

2.1.1. Antecedente – Internacionales.

Medina Silva (2021) en su tesis titulada “Formulación de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el Colegio Panamericano” para optar el grado académico Gestión y Consultoría en Tecnologías de la Información y la Comunicación, realizó su objetivo general Formular un Plan Estratégico de Tecnologías (PETI) que permita alinear la gestión de TI con las metas académicas y organizacionales del Colegio Panamericano, después su correspondencia fue el método científico, seguidamente método cualitativo y cuantitativos, que continuamente utilizó el tipo de investigación descriptivo con enfoque mixto, utilizando pues la técnica de entrevista para fomentar la conversación entre dos o más personas para decidir la investigación científica, para ellos sopesó la población que está representada por el colegio Panamericano, con una muestra específica del personal del departamento de tecnología, directivos de la institución y expertos profesionales en TI. En el curso de esta búsqueda de investigación nos refiere que la educación surge de una necesidad en el aprendizaje de los estudiantes en el colegio

panamericano y la influencia significativa de la metodología STEM para enfrentar retos a la educación, con el fin de realizar la reformulación del plan estratégico en las tecnologías frente a la pandemia que se vivió en dicha organización, es por ello la priorización de la metodología STEM descifra (Science, Technology, Engineering y Mathematics) preparándoles un enfoque holístico en la necesidad de construir conocimientos integrado para el proceso de construcción de aprendizaje, a través de una didáctica general del enseñanza aprendizaje. Así mismo es necesario implantar una auditoria COBID para potencializar el rendimiento de los estudiantes en el logro esperado educativos (Medina Silva, 2021).

Medina Silva (2021) nos expresa al reformular un planeamiento estratégico va existir un cambio de modelo las cuales permitirá conocer mejor la realidad de la organización, identificará los procesos o subsistemas para tomar decisiones rápidas asimismo surgirá en permitir la prospectiva del futuro trazado para visualizar oportunidades y amenazas con rumbo de aplicar misiones en coordinación con las actividades operativas y el nexo de la ejecución del gasto y su relación con la COBIT. La conclusión del tesista es que empleó la metodología PETI para desarrollar competitividad e innovaciones en tiempos de pandemia 2021 a través de las TI, después se reforzó la matriz DOFA las cuales conocer las metas desde el 2020 – 2025 para analizarlos como esta trajinando en el proceso evolutivo. Finalmente se sugiere para un futuro personal capacitado técnico frente al rendimiento laboral para enfrentar, resolver aspectos de gestión financieras y garantizar la calidad educativa.

La Segunda tesis internacional Calventus Salvador (2020) en su tesis titulada “¿Educación de calidad” en Chile? Su representación social en estudiantes y

docentes universitarios” para optar el grado académico de doctor en educación, teniendo como objetivo de la investigación “Educación de calidad”, a partir de los discursos de los actores directamente comprometidos con ella: estudiantes y docentes universitarios del ámbito pedagógico. Su nivel es exploratorio, las cuales va explorar como se estuvo viviendo en tiempos de pandemias en Chile, se utilizaron diseño mixto triangulación cuantitativas- cualitativas, aplicando cuestionario con preguntas cerradas y una muestra 437 estudiantes y 62 docentes que posteriormente se utilizó lexicometría. En pocas palabras la educación preescolar o parvularia inicia desde los 3 años y finaliza a los 6, en Chile como en otros países, es la primera etapa del sistema educativo. Su tarea es la de ayudar a los padres en la atención educativa de sus hijos, pero sobre todo estimular el desarrollo integral de los niños y prepararlos capacidades con las Tics, lo ubican que invierte en la educación y existen resultado que es el mejor en América Latina.

Calventus Salvador (2020) Gracias a diferentes diligencias efectuadas desde el inicio de su preparación aprendizaje en el jardín de infancia, se tiene la oportunidad de potencial el aprendizaje colaborativo de los alumnos. Una gran cantidad de actividades extraescolares ayudan a los niños a construir conocimientos y desarrollo de habilidades y resolver problemas a través de un monitoreo, así pues, descubrirán sus propios talentos. La educación en estos tiempos tiene 4 tendencias en la enseñanza – aprendizaje en las aulas colaborativas, para ellos se tendrá que dar responsabilidades a los niños en cumplir sus actividades de trabajos en trabajo en equipos, a motivarles a las relaciones de aprendizajes entre ellos denominados Co – enseñanza entre niños, cosa que así estimulará un aprendizaje más rápido en lo cognitivo y emocionalmente elevará su autoestima de sapiencias como alumnos. Se concluye diciendo El sistema educacional en Chile pues es considerado uno de

los mejores de Latinoamérica, sin embargo, éste es considerado por una experta de la organización Educación 2020 aún bastante “débil, resaltando así que dentro de las primeras la educación infantil, la educación primaria, la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y la educación universitaria.

LA tercera tesis internacional Diaz Rodriguez (2019) A partir de la tesis titulada “Plan estratégico para una institución de educación media en el municipio de Chía caso Agustín Nieto Caballero (CANC)”, para optar al título de ingeniería industrial, debido a que persiguió su objetivo general Diseñar un plan estratégico para una institución educativa en el municipio de Chía, caso Colegio Agustín Nieto Caballero, la metodología que se utilizó en la investigación fue herramientas del análisis de entorno tanto interno y externo, el método que se concluyó fue el método descriptivo las cuales detallará los fenómenos o las variables de cómo está la realidad educativa, tipo de investigación básica, de crear nuevas teorías y enriquecer en la estructura cognitiva a la investigación, el nivel de investigación es descriptivo porque habla de una sola variable planeamiento estratégico en el municipio de Chia (CANC). Dejando en claro que se desarrollara específicamente en el colegio Agustín nieto caballero – Colombia. Las Temáticas que se desarrollara son las siguientes en el planeamiento estratégico en el colegio Agustín nieto caballero: a) Proyecto educativo institucional del colegio, b) análisis Pestel, c) análisis Foda, d) propuesta de valor, e) segmentación de cliente, etc.

Según Diaz Rodriguez (2019) El propósito de la tesis según el autor es describir la trayectoria de la institución que nos permite entender las diversas consecuencias sociales y los desafíos que se presentan en el desarrollo de la educación. El colegio define las políticas de la trayectoria para conseguir la competitividad de las 5 fuerzas de Porter a través de la reformulación de planes

estratégicos para brindar calidad de servicios, dadas las circunstancias es muy importante contar con planeamiento estratégico adecuada a la realidad para garantizar la continuidad que la sociedad quiere, es decir el incremento del rendimiento académico para fortalecer un gestión educativa con grandes potenciales con un buen liderazgo pedagógico con los directivos de la institución, es por ello nace de una necesidad para dar soluciones a través de la cotización del mercado. Lamentablemente El colegio Agustín Nieto Caballero CANC no cuenta con el departamento de Recursos Humanos propiamente, ni tampoco con programas de capacitación por lo cual el colegio no tiene tampoco servicios a la exigencia de los clientes, el planeamiento estratégico no está ajustado a la realidad y las cadenas presupuestarias lo que se quiere obtener, asimismo deben reformular su matriz Foda, Análisis Pestel, para combatir frente a sus competidores.

Según Diaz Rodriguez (2019) La realidad problemática en el colegio Agustín Nieto caballero existe la controversia en los actores educativos las cuales no cumplirán objetivos, cada uno hace lo que quieren pero no buscan luchar objetivos frente a la rentabilidad educativa y al crecimiento de ingreso, la solución al problema es llegar al pacto de conciliación los miembros de la comunidad educativa, para reformular estrategias potentes como por ejemplos la utilización de las herramientas de las metodología canvas, generar las propuesta de cadenas de valor y los cuadros de mando integral que se anexará a las tecnologías de información hacia el rumbo de la socialización educativa en la enseñanza – aprendizaje, las cuales tendrán indicadores de desempeño para el funcionamiento del desempeño laboral en la educación.

El cuarto investigador internacional Carriazo Diaz , Perez Reyes , & Gaviria Bustamante (2020) en su tesis artículo “Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad”, investigadores reconocidos por la revista Scielo por la portada de Colombia, investigadores con gama de experiencia en la investigación en la educación básica regular, nos dice permite la efectividad del proceso de enseñanzas, es importante para que tenga una vida ordenada hacia el logro de aprendizaje y obtener resultados para potencializar la calidad de estudiantes buscando la cultura educativa con valores. La planificación educativa parte de un problema, por ejemplo, el bajo rendimiento de los alumnos, la mala infraestructura de las instalaciones, el bajo presupuesto del techo presupuestal, la deserción estudiantil, la competitividad de los estudiantes frentes a otros colegios, asimismo tiene relación de proporcionalidad directa de hacer una planificación a futuro lo que necesita la organización educativa y está totalmente de acuerdo con sus antecesores como; Medina Silva (2021), Calventus Salvador (2020), etc, lo dice:

Carriazo Diaz , Perez Reyes , & Gaviria Bustamante (2020) nos dice “La planificación puede partir de un problema dado o simplemente de la previsión de necesidades y soluciones de la institución. Generalmente la planeación considera que hacer, como hacer, para qué, con qué quién y cuándo se debe hacer algo” (pág. 88).

Carriazo Diaz , Perez Reyes , & Gaviria Bustamante (2020) La planificación educativa tendrá mucha relación con el directivo como va distribuir el presupuesto juntamente la contratación del plan operativo institucional para supervisar cada indicador del desempeño, ajustándose las áreas curriculares, apuntando a la ejecución de cada meta de objetivos.

Carriazo Diaz , Perez Reyes , & Gaviria Bustamante (2020) nos certifica “La Planeación Educativa se encarga de delimitar los fines, objetivos y metas de la educación. Este tipo de planeación permite definir qué hacer, como hacerlo y qué recursos y estrategias se emplean en la consecución de tal fin” (pág. 88).

Una de las características del planeamiento estratégico es cuantitativo, porque se traza objetivos los cuales van a medir el grado que se alcanzó, para sí realizar ajuste en cada indicador y así tendrá correlación directa con el presupuesto para definir recursos estratégicos, con ellos tendrá las caracterizaciones descriptivas y temporal para obtener resultado pronosticado en el tiempo.

Carriazo Diaz , Perez Reyes , & Gaviria Bustamante (2020) en su glosa “La Planificación permite proveer los elementos necesarios e indispensables en el quehacer educativo” (pág. 88).

Una buena planificación estratégica realiza vínculo en el estudio del entorno y los instrumentos de gestión frente también lo que se utilizarán los recursos de la organización, para así obtener elementos de análisis de auditoria en la fiscalización que cada proceso se cumple como está establecido en su PEI

El quinto tesista internanacional Leal Herrera (2016) en su tesis titulada “Diseño de un plan de desarrollo estratégico institucional para una universidad, para optar al grado de magíster en gestión y dirección de empresas, Debido a que persiguió su objetivo de investigación a Diseñar un plan de Desarrollo Estratégico Institucional para una Universidad, por un periodo de 3 años centrada en la calidad educacional. Consecuentemente al lado de ello sus objetivos específicos, 1. Establecer estrategias de desarrollo acordes a las necesidades de las instituciones de educación superior y al modelo educacional propuesto por la Universidad.2. Delinear las condiciones para crear un ambiente laboral que permita contar con un

Capital Humano competente, participativo y motivado. 3. Formular un plan estratégico con el propósito de mejorar la gestión administrativa y la calidad académica institucional. 4. Diseñar estrategias para un óptimo uso de recursos y garantizar sustentabilidad institucional.

El autor Leal Herrera (2016) resume que el propósito principal de la tesis es plantear un plan de mejora estratégico institucional con un tiempo determinado de tres años y así satisfacer las necesidades de los estudiantes que demandan a la institución de educación superior, en el sentido de que. La Universidad Arte, Ciencias y Comunicación, UNIACC, busca ser registrada en el país satisfactoriamente, forjando nuevas estrategias y modificando metas comprometidas y mejorar el funcionamiento institucional, mediante sus ordenamientos académicos, en efecto buscando tener una buena identificación de su misión y visión educacional, desde este contexto, se subraya el objetivo principal institucional es conquistar un mejoramiento organizacional y desde luego, testificar del desarrollo de calidad de los docentes, a nivel de pregrado. La Universidad Arte, Ciencias y Comunicación, UNIACC, emprenden cuatro líneas estratégicas las cuales se mencionan a continuación: 1. El desarrollo institucional. 2. Estudiantes. 3. Calidad. 4. Sustentabilidad financiera. Los cuatro son los principales lineamientos con los que se realizó las estrategias para la universidad, por lo tanto se podrá observar los procesos institucionales y sus políticas y consecuentemente se fortalecerá el clima laboral del docente y los alumnos, la idea es que se adecúen a las necesidades actuales de la humanidad y el mercado profesional, ya que cada vez que transcurre el tiempo se presentan nuevos y actualizados y complejos desafíos, integrando una calidad de servicio que los diferencie de los demás y tener una formación integral de estudiantes de la universidad.

2.1.2. Antecedente Nacionales.

En el primer trabajo de investigación Mallqui Vitor (2021) lo dice en su tesis titulada “Planeamiento estratégico, liderazgo pedagógico del directivo y su influencia en la calidad educativa de las instituciones educativas públicas de Carabayllo, 2021”, para optar al grado de doctor en gestión pública y gobernabilidad, plantea su problema general ¿Qué influencia existe entre el planeamiento estratégico, liderazgo pedagógico del directivo en la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de Carabayllo, 2021? Después dice su objetivo general determinar la influencia del planeamiento estratégico, liderazgo pedagógico del directivo en la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de Carabayllo 2021, su tipo de investigación fue básica con nivel de investigación explicativa con diseño correlacional de causalidad con un muestro no probabilístico censal 114 encuestados. El tesista planteo 5 dimensiones, para la variable planeamiento estratégico (1) análisis de las estrategias (2) formulación de las estrategias (3) ejecución y evaluación de las estrategias y para la segunda variable calidad educativa que determinó tres dimensiones que se indicará: (1) eficacia (2) eficiencia (3) funcionalidad

Denota Mallqui Vitor (2021) cuando existe un planeamiento estratégico en las instituciones educativas mejorara la calidad de servicios educativos tanto publicas y privadas, por decirlo las instituciones educativas por ley sus análisis estratégicos tienen que tener un horizonte, una visión, misión, situación de diagnósticos y un PEI actualizado según los requerimientos adecuados para cuando se estaba en pandemia 2021.

Correspondientemente en la variable calidad educativas las eficacias, eficiencias y funcionalidad tienen que cumplir metas asignadas, distribución de recursos y la ejecución de los gastos en cumplimiento de las metas propuestas que se trazaron, llegando a las conclusiones dicen que el planeamiento estratégico existe influencias significativas habiendo obtenido $walt= 48,552$ y $57,476$ y un $p= 0,000$, y un coeficiente de variabilidad de Nagelkerke del $55,5\%$., valiendo decirse que el planeamiento estratégico de las instituciones educativas de Carabaylo están desfasados, no están actualizados en tiempos de pandemia es por eso llegan a las recomendaciones que los directivos y funcionarios de la UGEL 1 implementen programas estratégicos para mejorar la calidad educativa en tiempos de pandemias, ya que las clases fueron virtuales para incrementar la calidad de educación educativa a los estudiantes. Y el desenlace final que se sugiere que los directivos y funcionarios de las UGEL de comas, jurisdicción a la que pertenece implanten programas educativos para llevar el control de calidad de servicios en plena pandemia 2021, ya que la educación no es igual cuando son presenciales.

El segundo tesista de Cuya Barreda (2018) quien realizó su tesis titulada “El planeamiento estratégico y la gestión educativa en la institución educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015”, Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional, nos instruye a comprender el problema general ¿En qué medida se relaciona el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio” del Distrito de San Juan de Lurigancho 2015?

Al lado de ellos su objetivo general es Determinar el grado de relación del Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015. Al llegar a este punto la metodología fue a valerse: el enfoque cuantitativo. De manera que el tipo de investigación es no Experimental y de diseño descriptivo, correlacional, bivariada y transversal, Los factores de estudio son dos: el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa. La población y muestra estuvo conformada por 40 docentes de la I.E. N° 115-28. Los términos de las dimensiones de la variable asociada 1, se efectuó tres dimensiones de correlaciones, a continuación, los mencionaremos: (1) PEI, (3) FODA, (4) Gestión Administrativa. Así mismo el autor Cuya Barreto (2017) nos expresa que el Planeamiento Estratégico da avance favorable a la Gestión Educativa de la Institución Educativa N°115-28, dentro de la variable Planeamiento Estratégico es muy amplio, es sabido, por ejemplo que cuando existe un buen planeamiento estratégico y comprendes sus objetivos de ataque, las proyecciones del individuo y/o liceo lo comprendan se va relaciona con una buena gestión educativa muy favorable, todo depende del líder de la organización como encaminar al liceo para mejora la calidad de servicios educativos en la educación peruana. se concluye la investigación en la contratación de hipótesis nos dice que A continuación se detallara la Correlación entre Planeamiento Estratégico y Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,751 entre la dimensión planeamiento estratégico y gestión

educativa fue correlación positiva considerable, con un nivel de significancia bilateral ,000. Por ende, se podría afirmar dentro de las cuatro dimensiones el más alto con mayor relevancia fue la dimensión planeamiento estratégico. Al mismo tiempo se detallará la Correlación entre PEI y Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,558 entre la dimensión PEI y gestión educativa fue correlación positiva considerable, con un nivel de significancia unilateral ,000 sucesivamente se detallará la Correlación entre FODA y Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,649 entre la dimensión FODA y gestión educativa fue correlación positiva considerable, con un nivel de significancia unilateral ,000. De la misma manera se detallará la Correlación entre Gestión Administrativa y Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,634 entre la dimensión Gestión Administrativa y gestión educativa fue correlación positiva considerable, con un nivel de significancia unilateral ,000. Por lo expuesto el Autor llega a la afirmar que los seres humanos, liceos necesitan de la administración y dentro de eso se puede anunciar que el planeamiento estratégico en gestión pública y privada es un instrumento de gestión y arma muy poderosa para alcanzar objetivos, visiones y misiones, a esto se declara

también que la Gestión Educativa influye confiablemente en el aprendizaje significativo de los estudiantes mediante diferentes factores como los materiales de estudio, motivación, organización de alumnos, por lo tanto llega al beneficio de que los estudiantes desarrollen nuevos conocimientos incentivándolos mediante el proceso de capacidades y actitudes de los estudiantes de la institución educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015

Asimismo el tercer tesista nacional, Novoa Seminario (2019), su tesis autorizada es “Plan Estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de la Ciudad de Piura, año 2017”, para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas, su objetivo de investigación a diseñar el plan estratégico para la institución educativa Particular “Antonio Raimondi”, de la ciudad de Piura, año 2017. El criterio de metodología que utilizó corresponde al método descriptivo correlacional, su enfoque es mixto, es decir se analizará la información, cabe señalar que el diseño de investigación es No experimental – transaccional y su nivel de estudio investigación es Descriptivo, la población se decretó 830 conformando por Directivos, profesores, alumnos, administrativos, competencia y familias. Con muestreo probabilístico. Para el autor queda por aclarar que la Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de la ciudad de Piura, año 2017. A venido trabajando en busca de subsistir en la industria educativa, la cual es el progreso de un plan estratégico que ayudará como pauta en la sustentación de estrategias a corto y largo plazo. Las conclusiones a la que arribaron son las siguientes: a) La educación en nuestro país ha ido desarrollándose debido a que el Ministerio de Educación planteó la ley de

valoraciones a todos los profesores, así pudiendo estimar el nivel logrado de los profesores para que puedan tomar medidas y cumplir con los estándares de calidad de enseñanza y así mismo compensando a los padres de familia, alumnos para que puedan cumplir y finalizar su educación satisfactoriamente.

b) Formando diversos altercados políticos no acertadas y planeadas por los grupos asociados de los profesores, como las huelgas, conlleva a dificultades no deseadas por los profesores perjudicándose y no midiendo el riesgo de atraso de enseñanza a los alumnos llevándolos a tomar decisiones por los padres de familia a retirar a sus hijos a otras instituciones privadas para que continúen con su educación mostrando oportunidad a las instituciones privadas. c) el aumento de la delincuencia es un riesgo para la institución privada disminuyendo oportunidades de que los padres de familia matriculen a sus hijos. d) El SIAGIE está disponible para las instituciones públicas y privadas a nivel nacional dando información de apoyo a la gestión de las instituciones educativas, mediante web asignada, procesos de matrícula, asistencia en línea por parte de los padres y evaluación de estudiantes. e) Gracias a la Matriz EFE se observa que el valor promedio es de 2.64, el cual está por encima de la media de 2.50; lo cual nos dice que el ambiente externo a la organización es favorable para que la organización se desarrolle. f) El proyecto del plan estratégico de la institución educativa particular “Antonio Raimondi” fue realizar una estrategia general para ejecutar cambios en el área administrativa y así cumplir sus objetivos a largo plazo.

Cuarto tesista nacional Bravo Sánchez (2018), en su tesis titulada. Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en los Docentes de la RED 12-2017 Carabayllo, Para Optar al Grado Académico de Maestra en

Administración de la Educación, con línea de Investigación: Gestión y calidad educativa, Aquí he de referirme también el problema general ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa en los docentes de la RED 12?. Añádase a este su objetivo general es Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa en los docentes de la Red12. 2017. Al llegar a este punto la metodología fue a valerse: el enfoque cuantitativo. Como se indicó que el tipo de investigación es básica y de diseño - correlacional, transversal, Como es sabido el Método, Hipotético-Deductivo; la población se decretó 167 de docentes, conformando por: I.E N° 8184 San Benito, I.E Fe y Esperanza, I.E Manuel Scorza Torres, I:E Juan Pablo, I.E Santa María del Bosque, I.E.I Santa Rosa de villa I.E.I Angelitos de Primavera. Y su muestreo está conformado por 20 docentes o con muestreo no probabilístico. Los factores de las dimensiones de la gestión educativa: 1. Gestión Institucional, 2. Gestión Pedagógica, 3. Gestión Administrativa, 4. Gestión Comunitaria.

Con sano criterio según el autor, Bravo Sánchez (2018), nos expresa que la investigación de planeamiento estratégico debe promover las oportunidades de aprendizaje de calidad según se garantiza por todos los sistemas educativos, y comprendemos que los sistemas educativos se encuentran inmersos y afectados por los cambios renovados y ejercitados por la sociedad en los países, así implantando problemas de gestión en las instituciones educativas. Entonces resulta que los diferentes cambios, demanden tácticas poderosas que organicen sistemas educativos de calidad. Como ya hice notar todo lo anterior, se concluye la investigación en la contrastación de hipótesis nos dice que el, Coeficiente de correlación entre la

formulación de estrategias y la gestión educativa en los docentes de la RED 12-2017 Carabayllo, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,280 entre la variable formulación de estrategias y gestión educativa fue correlacion positiva media, con un nivel de significancia unilateral ,000. Añadase a este el, Coeficiente de Coeficiente de correlación entre la ejecución de estrategias y la gestión educativa en los docentes de la Red 12. 2017 Carabayllo, lo cual cabe señalar el grado de correlacion se midió con el estadígrafo RHO SPEARMAN arrojó un puntaje de 0,421 entre la variable ejecución de estrategias y gestión educativa fue correlación positiva media, con un nivel de significancia unilateral ,000 y en cuanto el, Coeficiente de correlación entre la evaluación de las estrategias y la gestión educativa en los docentes de la Red 12. 2017 Carabayllo, lo cual cabe señalar el grado de correlación se midió con el estadígrafo Rho Spearman arrojó un puntaje de 0,366 entre la variable evaluación de las estrategias y gestión educativa fue correlación positiva media, con un nivel de significancia unilateral ,000. Como breve conclusión, se puede ver que en nuestro país se invierte poco en lo que consierne en educación, por ende se plantea el planeamiento estratégico, planteando diferentes alternativas de gestión educativa, ya que la institución en la red 12 carabayllo no cuentan con una infraestructura adecuada, sus aulas son de adobe y corren riesgo en caso de fenómenos naturales como el sismo, a eso se suma el mal funcionamiento de agua lo que dificulta a los alumnos mala calidad de servicio y finalizando es por ello que las variables del planeamiento estratégico y gestión educativa les permitirá certificar la articulación de todos los dependientes educativos.

Ocas Ancajima (2019) en su tesis titulada “Planeamiento estratégico y gestión de calidad de las instituciones educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019”, para optar el grado académico maestro en administración de la educación, planteó su problema general ¿Cuál es la relación entre el Planeamiento estratégico y gestión de calidad en las instituciones educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019? Después fue su objetivo general Determinar la relación entre el Planeamiento estratégico y la gestión de calidad en las instituciones educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019., asimismo su método fue método científico, tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación fue correlaciona corte transversal, con diseño no experimental, las cuales el resultado del alfa de Cronbach fue 0,982 para el planeamiento estratégico y 0,974 para la gestión de la calidad, aplicando con instrumento el cuestionario con categorías ordinales y escala de Likert

Ocas Ancajima (2019) El desenlace de la investigación dice que el planeamiento estratégico es muy importante en las organizaciones que determina tres factores importantes ya que ayuda vencer al adversario cuando inicial logros de resultados en los aspectos operativos, presupuestales, de esta manera permite tener un definición correcta lo que quiere a través de las estrategias plan de trabajo, el consenso en equipo, la preparación que debo hacer, los requerimientos de necesidades que van estar programadas para sus indicadores de desempeño y así lograr gestión de calidad en sus 4 dimensiones que se detallará: (1) planificación (2) ejecución (3) evaluación (4) acciones correctivas. En las hipótesis se concluyó en decir: si existe un correlación significativa entre el planeamiento estratégico y la planificación

fue 0,679** correlación moderada, en la segunda hipótesis dice, si existe una correlación significativa entre la planeamiento estratégico y la ejecución con 0,696** correlación moderada; después se viene la tercera hipótesis dice el planeamiento estratégico y la evaluación de monitoreo fue 0,615** correlación moderada, sucesivamente viene la cuarta hipótesis dice, si existe un relación significativa entre el planeamiento estratégico y la aplicación de acciones correctivas con 0,696** correlación moderada en la gestión de calidad de las instituciones educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019. Las recomendaciones que concluyó dijeron a los directivos tomar más interés en el planeamiento estratégico para hacer un instrumento tan poderoso fomentando las reuniones con los actores educativos, así también se dio recomendaciones a los docentes. Se les recomienda hacerse una autoevaluación y tratar de motivarse personalmente para así mejorar su trabajo pedagógico y siempre participar en las actividades que mandan los directivos, beneficiando la calidad de enseñanza – aprendizaje.

2.1.3. Antecedente regional.

Según Manrique Lezama (2018) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. Trilenium Internacional - El Tambo – 2018”, para optar obtener el título profesional de licenciado en administración, nos dice su planteamiento del problema ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la Satisfacción de los Clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018? Asimismo, su objetivo de investigación fue Identificar la relación que existe entre la tangibilidad y la

satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018. El método científico, el tipo de investigación aplicada y su nivel correlacional, se decretó teniendo como población a 406. Y su muestreo es 185, continuamente su muestreo fue muestreo probabilístico aleatorio. Los términos de las dimensiones de la variable 1 “X - 1”, se efectuó cinco dimensiones: (1) tangibilidad, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía y para la variable 2 satisfacción del cliente tiene tres dimensiones que se señalará: (1) comunicación de precios (2) expectativas (3) transparencias

Manrique Lezama (2018) Con todo y lo hablado Manrique Lezama (2018) nos expresa que la calidad de servicios es un factor importante en el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes, para mejorar y potencializar el talento humano, este modelo serquality indica la expectativa del cliente, obteniendo cero defectos, que el producto que va recibir los estudiantes den garantía sin estafar o ser engañado las cuales pierde credibilidad y así expectativa del cliente ya no son favorable. La satisfacción del cliente es medible al buen trato, pasará por un filtro al deseo obtenido con total confiabilidad, aplicado en el sector educativo, cuando se percibe que los padres de familia están bien satisfechos del servicio educativo, cuando sus hijos adquieren saberes previos excelentísimos y responden logro de competencia en tres aspectos, cognitivo, afectividad y actitudinal, es decir el desarrollo de las capacidades de resolver problemas con la ayuda del docentes, así que los padres perciben el servicios porque ellos pagan para que sus hijos sean competitivos en el rendimiento laboral.

Manrique Lezama (2018) Otro factor que los padres de familia perciben es la dimensión tangibilidad, vale decir la infraestructura, los equipos computacionales, los materiales didácticos que manejan los docentes entre otros para obtener el logro esperado dentro de la sesión de aprendizaje significativo entre el alumno y el docente. En la dimensión fiabilidad es el grado de confianza el desempeño del docentes para buscar didácticas educativas y incrementar el aprendizaje significativo, para ellos tendrá mucha relación con la dimensión capacidad de respuesta en resolver problemas de aprendizaje del estudiante cuando tenga dificultades, los padres pedirán a los docentes que ayuden a trabajar en equipo por el bienestar del estudiantes, para no recibir una respuesta negativa ya que incomoda un servicio desagradable por el bienestar del aprendiz. Siempre los docente deben dar soluciones a los padres de familia, construyendo un clima laboral favorable, porque los docentes estan brindando servicios de saberes previos y es muy fundamental en la educacion. La dimensión seguridad habla del servicios esperado, el profesionalismo de la competitividad del docente para que los padres estén seguros que estan en buenas manos de incrementar su aprendizaje, por lo cual la institución educativa tiene que ser empática frente a los padres de familia cuando hablamos de costo / beneficios, en una empresa educativa, las cuales miden rentabilidad de ingresos financieros, más en el sector público mide logro de objetivos de servicios y el cumplimiento del plan operativo institucional.

Finalmente en la satisfacción del cliente debe haber un precio justo, y cumpliendo la expectativa del servicio, invariablemente con total

transparencia y siempre decir la verdad hacia el cliente, eso obtendrá resultado de satisfacción a cero defecto (Manrique Lezama, 2018).

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.

2.2.1. Planeamiento estratégico.

Según Alfredo Ossorio (2003) El planeamiento Estratégico es un procedimiento de mucha responsabilidad, por medio del cual las cosas toman medidas, análogamente se acompaña de la acción y se aprende de lo creciente de la realidad social sucede que tienen que repensar y actuar sobre múltiples factores y con diversos actores sociales y eso conlleva al papel creador del planeamiento estratégico. Para la toma de decisiones reflexivo. A partir de las

categorías que incorpora la planeación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados, permite salvar la brecha que nos separa del sitio al que queremos ir. El autor Alfredo Ossorio convoca una nueva manera de entender responsabilidades inherentes a la gestión siendo un proceso que requiere un esfuerzo intelectual, determinando conscientemente los cursos de acción a seguir y basar las decisiones en propósitos, conocimientos y estimaciones bien definidos.

El planeamiento estratégico es el proceso de producción de planes de esa conducta ante la dinámica de cambio económico, cultural, tecnológico y socio-político del entorno. La conducta estratégica consiste en la asignación y el mantenimiento en niveles adecuados de recursos o factores estratégicos (energía, materia, información y tiempo) para lograr objetivos y metas en las transacciones comerciales de la empresa con el entorno. (Alfredo, 2003, pág. 53).

Alfredo Ossorio (2003) El planeamiento estratégico es la fase de creación de la respuesta frente a los diversos cambios en los que fluctúan los factores económicos, culturales, tecnológicos y socio-políticos del ámbito, la conducta estratégica se basa a la cantidad y conservación de valores idóneos de recursos o elementos estratégicos tales como lo son la energía, materia, información y el tiempo, y así conseguir los objetivos y metas durante los tratos comerciales de la empresa frente al entorno

López Parra (2013) Dentro del contexto se encuentra satisfecha con la filosofía Alfredo Ossorio (2003). Alrededor de que sustenta que le falta un componente en su plan estratégico, nos habla de un componente más en el

cual es dicho programa, y señala que es importante para adquirir una sucesión de operaciones necesarias para así merecer los objetivos planteados. La planeación estratégica depende de muchos factores y características adaptándose a las necesidades del plan de negocio, que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. Con lineamientos que nos permita una mejor organización. En otras palabras, definirá qué acciones tendrán que ser llevadas a cabo a nivel empresarial para poder afrontar los retos que vayan apareciendo y finalmente conseguir los objetivos marcados previamente. Por otra parte, las personas encargadas de su redacción deben ser garantes de la sociedad que tengan gran capacidad de control de la misma y conocimientos amplios sobre todos sus aspectos.

López Parra (2013) Del proyecto de negocio, que adopta la planificación económico-financiera, táctica y organizativa mediante la cual una organización u empresa logre sus objetivos los cuales en un futuro darán pie a conquistar su misión venidera a través de una directriz que conlleve a hacer una mejor organización. En otros términos; son las medidas que se aplicarán a nivel empresarial mediante la cual se puede hacer frente a los desafíos que día a día se hacen presentes y se puedan cumplir los objetivos trazados inicialmente, en esa misma línea personas idóneas para la redacción

La planeación estratégica refleja la convicción de que se obtienen importantes beneficios con la formulación explícita de la estrategia. Con ella se garantiza que por lo menos las políticas (si no las acciones) de los departamentos funcionales sean coordinadas

y canalizadas hacia un conjunto de metas comunes (López Parra, pág. 9).

Unas de las características brindan garantía de oportunidades, reduce el control de riesgo porque es un instrumento que monitoreará la gestión, incentivará la motivación a cada actor que tendrán el compromiso de hacer las cosas correctas, a través del bosquejo que se trazó, no obstante, puede se puede reformular objetivos estratégicos, métodos de trabajos, utilización de técnicas operativas quien lo va emplear en el trabajo. Un planeamiento ayudará a mejorar la comunicación, un enfoque sistemático en la prospectiva de cambios que desea a futuro.

López Parra (2013) no define “Considera que diseñar una estrategia y consiste en crear una fórmula general de cómo una empresa va a competir, cuáles serán sus metas y qué políticas se requerirán para alcanzarlas” (pág. 9).

Según, Figueroa Morán, Paladines Morán, Paladines Morán, Caicedo Plúa, & Romero Castro (2017) Nos manifiesta que está de acuerdo con el contenido de Alfredo Ossorio (2003) y López Parra (2013). Del mismo modo. El planeamiento estratégico se define en la calidad del producto y señala que tiene características muy peculiares de una empresa de productos o una de servicios, tal como, es el proceso mediante el cual se implementan planes estratégicos para alcanzar sus objetivos, el planeamiento estratégico hace que la organización se diferencie de otras, cumpliendo sus objetivos en diversas situaciones en la que controla algunas cosas y otras no, del mismo modo,

incluye también desarrollo de nuevos mercados, optimizan costos enfocándose en el cliente, si bien nos dice que el planeamiento estratégico se formula de forma clara se inicia como consolidar y construir estrategias, teniendo como responsabilidad que cumplir con los indicadores de gestión de esta manera aporta al logro de objetivos de la empresa, el planeamiento estratégico se tiene que pensar a mediano y largo plazo y el diagnóstico principalmente es tener en cuenta la sociedad ya que tiene mucha influencia, para un planeamiento sustentable y un buen desarrollo de la organización.

Según, Figueroa Morán, Paladines Morán, Paladines Morán, Caicedo Plúa, & Romero Castro (2017) Define como plan estratégico a una de las herramientas más utilizada dentro de los negocios, de hecho, este plan ha venido surgiendo a mediados del siglo XX” (pág. 24)

En estos tiempos XXI se reconoce que el planeamiento estratégico permite a las organizaciones empresariales y publicas que actúen proactivamente cada proceso ya establecido, a la cual al equipo de trabajo empresarial direccional objetivo de rentabilidad en la longevidad de negocios, la competitividad con buenos talentos a través del buen rendimiento de trabajos, así pues no es ajeno a decirse identifica y prioriza necesidades en los indicadores más necesitados, dando responsabilidades a cada actor en el trabajo, mientras que el sector publico logra resultado de servicios para beneficiar a público, siempre estará conectado con los sistema de información para contribuir un excelente planeamiento estratégico en el ciclo XXI

Figueroa Morán, Paladines Morán, Paladines Morán, Caicedo Plúa, & Romero Castro (2017) lo explica “esta herramienta al pasar del tiempo ha ido mejorando con diversos aportes de investigadores que han resaltado las

bondades de la herramienta. El mismo es una presentación de acción que radica en explicar lo que intentamos obtener y cómo nos planteamos lograrlos” (págs. 24-25).

La planeación estratégica de sistema de información involucra cambios en cada sistema y la interacción con los sistemas operativos, para renovar, reformular que relaciones resultados rápidos, a través de un experto en la manipulación de reducir costos en el rendimiento de la inversión tecnológica, así pues, creará nuevas fuentes de valor económico, porque los tiempos cambiar y cada líder debe ajustarse a cambios modernos, siempre estará orientado al cliente y las necesidades que pide.

Este se plasma en un instrumento de aprobación donde resumimos los grandes arbitrajes que van a ubicar en nuestro camino hacia la misión excelente (Figuroa Morán, Paladines Morán, Paladines Morán, Caicedo Plúa, & Romero Castro, 2017, pág. 25). Se dejará en claro que el planeamiento estratégico creará una visión tecnológica que interactuará con la globalización, mejorará negocios abiertos y oportunidades a la ventaja competitiva

Proceso de planeamiento estratégico.

Según Alfredo Ossorio (2003) Presenta cuatro fases interdependientes de las que consta el planeamiento estratégico (las tres primeras corresponden al conocimiento de la situación actual o deseada, mientras que la última hace referencia acción):

- 1. La Apreciación de Situación:** Busca identificar las debilidades, las fortalezas y la ventaja diferencial de nuestra competencia, así como profundizar en sus

oportunidades y amenazas. Un análisis efectivo nos proveerá información importante de la misma y nos permitirá predecir cómo reaccionará. Recordemos que el gran desafío no está en satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, sino en la habilidad de satisfacerlas mejor que la competencia.

- 2. Diseño Normativo y Prospectivo:** Se especializa en orientar el conjunto de ideas con la previsión del futuro, en esta se incluyen elementos de la misma, los cuales se desarrollan bajo estrategias generales, reduciendo la incertidumbre, permitiendo visualizar el futuro y ejercer el presente. Dentro de los componentes prospectivos se encuentran el pasado y el presente, determinantes en la influencia de elección, ya que sin conocimiento de la historia, el hombre deberá vivirla siempre, así que estos junto con los vectores futuristas, brindan las mejores técnicas de aplicación como apoyo de la planeación estratégica, esta última como co-herramienta en la prospección, para los directivos y gerentes en la toma de decisiones o a nivel personal, incluso en la formulación del proyecto de vida.
- 3. Análisis y Formulación Estratégica:** Es la apreciación del presente en términos del futuro esperado y la determinación de la perspectiva de las operaciones y acciones para alcanzarlo. Establece un modelo operacional que describe cómo llegar desde el presente al futuro deseado, adoptando distintos actores sociales, así mismo cada actor lo explicara en forma particular los (Objetivos- metas; escenarios posibles; estrategias y cursos de acción posibles y elección; programación; presupuestario, organización y personal; posibilidad de modificación del árbol de objetivos y apuestas).
- 4. Táctica Operacional:** Es la puesta en práctica de las operaciones y las acciones establecidas en el plan estratégico y su versión operacional, siguiendo la agenda

del actor social y sus modificaciones y propósitos que rige el desarrollo de la planificación, según grados las operaciones realizadas para adquirir los objetivos y metas planteados: acción y recalcuro.

Según CONSULTORIA ALTAIR (2014) distingue tres etapas fundamentales. A diferencia de Alfredo Osorio (2003) que realizó 4 fases, en las cuales define que son similares cuatro fases interdependientes y las tres etapas fundamentales, por consiguiente, se definen:

- 1. El análisis estratégico:** Se establece como apertura del proceso, consiste en las actividades planificadas con el fin de manifestar e ajustar eficazmente el análisis estratégico formando una jerarquía de metas, (visión, misión y objetivos) para lograr la ventaja competitiva, conducida del análisis del entorno, es necesario para examinar a los competidores y determinar las amenazas, oportunidades del entorno, suministrando dos niveles de entorno: El entorno general y entorno sectorial, figura de varios síntesis que se denomina; políticas, económicos, tecnológicos y sociales pueden ser impactantes o amenazas al éxito de la empresa
- 2. La formulación estratégica:** como se indica se despliega en varios niveles;
 - Estrategia corporativa: Es el plan que debe diseñar la organización al comienzo de cada propósito para conducir la plantilla, ejecutar las tareas, cumplir las responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos. Dicha estrategia consta de dos preguntas; • ¿En qué negocios deberíamos competir?
 - ¿Cómo podemos gestionar la cartera de negocios para crear sinergias entre los negocios?

- Estrategia competitiva; Hace referencia al conjunto de medidas y preceptos que tomará una organización con el objetivo de adquirir posiciones competitivas superiores respecto a las otras empresas presentes en el sector,
- Estrategias operativas; Es un plan a largo plazo en el que se enmarcan las acciones a realizar (marketing, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo, etc.) Al margen que utilizará el Análisis de la Cadena de Valor y habiendo como designio un aporte de ventaja competitiva.

3. La implantación estratégica: Determinar las acciones concretas que necesita realizar la empresa para ejecutar su estrategia en forma de planes, programas y presupuestos. La implantación estratégica hace que se cumplan los planes de la compañía asociado a la Acción, ha de ir encaminado a su ejecución y, por tanto, tener en cuenta todos los aspectos internos relevantes de la organización. Siempre dará mejor resultado diseñar una estrategia; Siguiendo los siguientes pasos: • Conseguir un control eficaz de la estrategia, • Crear diseños eficaces, • Crear una organización inteligente y ética, • Fomentar el aprendizaje corporativo y la creación de nuevas estrategias.

Medianero Burga (2001) nos plantea “El proceso de planeación estratégica comprende el desarrollo secuencial de las siguientes fases” (pág. 5). Asimismo, no tiene ninguna controversia con Alfredo Ossorio (2003) y CONSULTORIA ALTAIR (2014), ya que existe proporcionalidad significativa en el proceso de planeamiento estratégico las cuales su proposición son cinco elementos, a continuación se indicara (1) la elaboración de la filosofía (2) análisis externo (3) análisis interno (4) determinación de los objetivos estratégico generales y específicos (5) preparación para la implementación del plan.

El autor tiene más sustento técnico en el elemento (4) determinación de los objetivos estratégicos generales y específicos, se comprende el análisis que enfoca al futuro de la organización, las cuales debe precaverse y construir el futuro en los tiempos difíciles a través de planes consistentes, y los objetivos específicos determinan en el quehacer en el momento actual las cuales efectuar un bosquejo de ataque para contener la devastación del fenómeno sucedido, con más ahincó hace más las determinaciones con la matriz FODA al cual son herramientas que aplica la evaluación la evaluación de factores fuertes y débiles para diagnosticar objetivos estratégicos múltiples. De esta manera se encarrilará al elemento (5) la preparación para la implementación del plan, denominado los sistemas de mejoramiento informativos operativos con los softwares para mejorar los procesos de planeamientos estratégicos en los liceos, siempre tendrá influencia a la ejecución del gasto las cuales se conectarán al cumplimiento de la calidad de servicios en las instituciones. Sus aportes son muy significativos por también es un material que inciden tanto en el público como el en particular para ser competitivo al frontis de otros.

Figura 5.

Procesos del planeamiento estratégico.

PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA

FASES	INSTRUMENTOS/ METODOLOGIAS	RESULTADOS
Visión y misión ⁰	Diagrama de Abell	Declaración de visión y misión
Análisis externo	Macroambiente Microambiente	Identificación de oportunidades y amenazas
Análisis interno	Recursos/Capacidades/A ptitudes	Identificación de fortalezas y debilidades
Formulación de objetivos y estrategias	Matriz FODA	Determinación de los objetivos y selección de estrategias
Sistema de monitoreo y evaluación	Indicadores de Desempeño	Control de resultados y evaluación de impacto

Nota. En la tabla nos revela los procesos de la planeación estratégicas: Elaboración: Medianero Burga (2001, pág. 6).

Dimensiones de planeamiento estratégico.

Proyecto educativo institucional.

Savedra Sanduvi, García Vargas, & Gomero Camones (2016) Basándose en el transcurso trascendental para el buen funcionamiento de cualquier organización es la planificación. Al margen de que permite identificar sus objetivos y metas que debe ser conocido por todos los miembros de la organización, ya que realizaran alternativas y estrategias diferentes de solución, lo que es necesario para mejorar la planificación en la institución educativa. Se focalizan los esfuerzos para alinear el aprendizaje constante y lograr una alineación sistémico de los estudiantes, asimismo la planificación son oportunidades de meditación y responsabilidad de

manera que el principal instrumento es la gestión escolar acompañado del Plan Anual de Trabajo.

Savedra Sanduvi, García Vargas, & Gomero Camones (2016) nos dice “PEI es un instrumento que orienta la gestión de la institución educativa. Específicamente, se trata de un instrumento de planificación a mediano plazo que brinda orientaciones para la elaboración de otros documentos de gestión como el Plan Anual de Trabajo (PAT)” (pág. 14).

Savedra Sanduvi, García Vargas, & Gomero Camones (2016). Las instituciones educativas se apoyan en la utilización de herramientas, para la elaboración de diversos documentos de gestión, entre ellos se puede encontrar al PEI, el cual direcciona la administración de los directivos, también se le conoce como una herramienta que coadyuvará a la planificación no mayor a 5 años. Si no existiera el PEI, no articularía diagnósticos, objetivos, lineamientos políticos, propuestas para la formulación de resultados que desea en el futuro en la educación, en resumen, está asociada con infinidad de metodologías, técnicas que el gestor va liderar a la mejora continua ajustándose a plazos a limitados a través de concesos en equipos de trabajos en la organización educativa, finalizando el comentario las ventajas del PEI se numerará son tres (1) identificación del trabajador (2) establecer los objetivos (3) evaluación de la planificación de actividades de la intensidad de plazos para así tomar decisiones fijas. Cada institución educativa tiene diferentes doctrinas de trabajos para llegar al punto de satisfacción lo que les gusta a sus clientes, pero no siempre encontrarán un PAT excelentísimos, solo se ajustará a las necesidades y quiere el plantel educativo.

MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA (2010) El planeamiento estratégico institucional de la Municipalidad de Ventanilla, realiza un plan de mejora para el

desarrollo de los estudiantes, orientada a una innovación futura de la Institución Educativa. Así mismo satisfaciendo las necesidades y derechos de los estudiantes, mediante la formulación y realización de planes de objetivos, metas. La comunidad Educativa quiere llegar a cumplir sus anhelos cumpliendo con el planeamiento estratégico de manera precisa y clara. Está de acuerdo con la autora. Serra, Natalia Estefanía (2016).por lo expuesto que tienen una misma perspectiva hacia el futuro de mejora en cuenta es el Planeamiento Estratégico. En sus Instituciones.

Neyra López (2010) afirma “Es un instrumento de gestión de mediano y largo plazo que se enmarca dentro del proyecto educativo nacional, del regional y el local, a fin de responder a sus demandas y expectativas” (pág. 20).

Todos los autores afirman que el PEI es un instrumento de gestión que conducirá al plantel con objetivos definidos, tomando raciocinio firme, esto se formula a la demanda a la metodología de enseñanza del docente y a los logros de aprendizaje del alumno con el solo único objetivo calidad educativa a través del proyecto educativo institucional.

Análisis pestel.

Espert Ortiz, Alejandro (2016) El Análisis PESTEL o PEST, según manifiesta el autor es originalmente delineado para un estudio rápido de un entorno de negocios macro, estudia el crecimiento de los mercados, ofreciendo valiosa información para el posicionamiento y sea viable en los negocios. El análisis PESTEL, se muestra en cuatro factores: los políticos, los económicos, los sociales, y los tecnológicos, normalmente son encontrados donde las empresas desarrollan sus actividades, sobre las mismas pueden ser positivos (son importantes a la hora de desarrollar un producto, un negocio dando oportunidades de desarrollo a las actividades empresariales), o negativo (constituyéndose una amenaza para el

presente o futuro desarrollo de las empresas y mercados), ya que las empresas van a desarrollarse con factores externos.

La palabra PESTEL se trata de un acrónimo en inglés, y las siglas que lo conforman hacen referencia a los seis factores que influyen en la empresa desde el exterior, pero que están fuera del control de la misma. Estos son: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales (Espert Ortiz, 2016, pág. 30).

Espert Ortiz (2016) Colectivamente esta herramienta sirve como se encuentra el negocio y así los directivos van a optimizará decisiones gerenciales, en la continuidad del liderazgo, evitando cualquier tipo de riesgos externo que influyan en la organización, con ellos la organización se adaptará a la herramienta de cambios que el análisis PESTEL. Este análisis pestel identificará las fuerzas externas que tiene la competencia su amenazas y oportunidades, no obstante, examinará los factores políticos como es sucediendo, de igual forma en lo social, tecnológico, ecológicos y legales, porque cada empresa tiene realidades de capacidades para garantizar sus negocios.

Según Chapman (2004) está de acuerdo con el autor Espert Ortiz (2016) manifestando que tienen los mismos conceptos sobre PESTEL. En consecuente el análisis PESTEL, nos ayuda a analizar las estrategias que tiene como estudio como afectan los distintos factores del entorno macroeconómico de una empresa, en constante, se tiene que trabajar sobre un plan estratégico, teniendo como ventaja que la organización sea proactivo, sencillo, adaptable y por último complementario. Ayudando a un futuro incierto del cual se podrá aprovechar en mayores medidas las oportunidades que le brindará a la organización y logrando también los afectos negativos de las amenazas del entorno social. El análisis PESTEL es útil para ver

diferentes aspectos que pueden impactar a tu negocio desde lo legal hasta lo económico. El análisis PESTEL tiene factores como: políticos, económicos, social, tecnológico, ecológico y legal. Estos factores direccionan e intervienen en la organización y cómo puede afectar a la empresa, cómo es el crecimiento mediante los elementos que influyen en el desarrollo y cambios tecnológicos y concluyendo que si satisface las necesidades de la organización.

Según Chapman (2004) el análisis PEST es un mecanismo de gran provecho para entender las diversas fluctuaciones del mercado, y por ende el direccionamiento del mercado. Es una herramienta la cual nos ayuda a medir los negocios. Por otro lado, se indica que la composición del termino PEST es la derivación de las iniciales de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos los cuales son potencialmente importantes para que un negocio sea evaluado desde la ubicación dentro de un mercado.

Según Arriaga (2019) De las evidencias anteriores de los autores, Espert Ortiz y Chapman (2004) Se hace necesario resaltar que no tiene controversia y está de acuerdo. Igualmente señala que el análisis PESTEL es un análisis descriptivo del entorno de una empresa de este modo se analiza los factores externos que son para la organización muy sustanciales, para tal efecto la organización considera factores: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales. De eso se desprende que la organización pueda realizar un análisis estratégico, beneficiando las oportunidades adquiridas en el análisis, asimismo, responder a las posibles amenazas por el entorno social. En efecto es importante para la organización del estudio externo del mercado. El análisis PESTEL, es importante para entender el crecimiento o decrecimiento del mercado, la posición del negocio, el potencial y la dirección de las operaciones, aspectos como actividades de la investigación y

desarrollo de la organización y el ritmo de los cambios tecnológicos. De este modo reciban una apreciación positiva por parte de los clientes y perciban una apreciación positiva por parte de los consumidores.

Análisis FODA.

Robbins Stephen, & Coulter, Mary (2005) El análisis FODA es una herramienta que da la posibilidad de obtener la fotografía del momento, la situación real, y dicha herramienta tiene como fin de estudio a las personas, empresa u organizaciones. Así determinar con precisión, por ende, se pueda tomar buenas decisiones que vayan de la mano con las políticas y objetivos trazados. Utilizar una matriz de análisis Foda nos ayuda a analizar todas las variables intervinientes en la investigación de esta manera obtener la óptima información, así contribuir a la mejor toma de decisiones. Sucesivamente dejar en claro va identificar las áreas de crecimiento y que problemas acontecerá, con ellos el individuo va prevenir cualquier tipo de riesgo ya sea factor interno o externo en la empresa.

Examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización (...) La combinación de los análisis externo e interno se llama análisis FODA porque es un examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. Con el análisis FODA, los gerentes pueden identificar un nicho estratégico para que la organización lo explote (Robbins Stephen & Coulter, 2005, pág. 185).

Según, Münch Galindo, (2007). Está de acuerdo con Robbins Stephen , P; Coulter, Mary (2005). La matriz FODA como instrumento viable para efectuar análisis

organizacional, en reciprocidad con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivo a efectuar el análisis para su propagación y anunciación. las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas). El análisis Foda consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas, también una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Münch Galindo (2007) lo explica “Se resume en transformar las debilidades y hacerlas fortalezas y que por otro lado las amenazas se vuelvan oportunidades, Asimismo, tiene la denominación DOFA o SWOT Provenientes de sus siglas en el idioma inglés. Dicho análisis se apoya en las proyecciones tanto estadísticas, financieras y económicas.

Gestión del cambio.

Para empezar según el autor, Soriano Rivera (2016) la gestión de cambio es diseñada para acompañar a las organizaciones en el proceso de transformación cultural o digital y adopción de nuevas tecnologías o modelos de negocio, Contribuimos de manera eficaz al cumplimiento de los beneficios esperados en procesos de cambio La gestión del cambio es el acompañamiento a las organizaciones en el proceso de transformación en el ámbito cultural tanto como el digital en la adopción de corrientes tecnológicas o diseño empresarial.

Apoya con eficacia al cumplimiento de los beneficios esperados en los procesos en los cuales los cambios tienen un gran impacto en las organizaciones,

actúa como soporte y favorece el acogimiento y direccionamiento de la mejor manera a la renuencia natural en las personas que procesan un cambio y esta sea de forma correcta y oportuna.

Nuestro enfoque de trabajo para asegurar una implementación exitosa se basa en múltiples metodologías de Gestión del Cambio. Para que haya un cambio en la organización primero la alta dirección debe de mostrar paradigmas para que la organización se encamine correctamente ejemplo, las normas de convivencia, el código de ética, demostrar una política integral, dominar el autocontrol para una buena gestión, por consiguiente, para que exista un gestión de cambio tiene que tener objetivos y metas, cultive un sentimiento de identidad, debe mejorar el comportamiento del individuo, organización, mejora la cultura organizacional.

La gestión de la innovación está muy vinculada con la gestión del cambio, las cuales se implementan sistemas, programas para que las personas se adecuen de manera radical, las organizaciones demostrarán destrezas, buscando transformación digital, existirá liderazgo profesional el cual va potencializar que tiene una organización para innovar, es decir tiene que definir los objetivos lo que quiere hacer, después detallar las tareas y luego asegurarse en la verificación que se está implementando cada instrumento de gestión, a través de la comunicación con todos los miembros involucrado, y finalmente desarrollar y controlar cada sistema y eso será percibido por el cliente quien va calificar la gestión del cambio. Posee favorecedores de gestión, los cuales propician el cambio continuo de conocimiento, y estos son: La cultura, estrategias, asignación de recursos, estructura organizacional y gestión del conocimiento.

Galindo Munch (2010) Se comprende que el autor está de acuerdo según manifiesta con la teoría de Soriano Rivera (2016). En indica que la Administración

del cambio es sinónimo de la Gestión de Cambio, también es cierto. Cuando hay una gestión de cambio en la organización incrementa más la confianza del cliente, por lo tanto, mejorara las actividades programadas, que estaría centrada en el alumno y habría más ingreso de estudiantes, y ambas partes se beneficiaría es decir se cumplirá la ley de partida doble. La gestión del cambio se entiende como la forma de construir una mentalidad abierta y positiva al cambio en los colaboradores, de manera que, si en la empresa se necesita la integración de nuevas herramientas, procesos o innovaciones tecnológicas, estas sean acogidas e implementadas de la mejor manera. Para que haya una gestión de cambio Tiene que haber compromiso, integración de los actores educativos de la empresa educativa y mejora la productividad, de la entidad educativa sus procesos del planeamiento estratégico, disgregado en su plan operativo institucional y Aumenta la rentabilidad de costo y beneficio según a las necesidades del cliente relacionado con el sistema de información, por lo cual toda esta palabra se encarrila a la gran transformación en las organizaciones.

Galindo Munch (2010) Nos certifica “Administración del cambio que propone una serie de estrategias para desempeñarse en un entorno cambiante y que demandan retos” (pág. 171).

Logro de metas.

Según Robbins Stephen & Coulter (2005) La manera que enfoca el establecimiento de metas será determinante para lograr esas metas. La mayoría de la gente concuerda en que las metas son importantes, pero menos del cinco por ciento de las personas traza las metas o tiene planes de acción para lograrlas. El culpable diferentes dificultades de la organización. Las personas no son

comprometidas con su objetivo de cumplir con la meta, en su organización, Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y el público a los que se dirige, dándose a conocer socialmente y proyectando una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

Según Robbins Stephen & Coulter Afirma “Resultados deseados para individuos, grupos y organizaciones enteras (...) Las metas son objetivos y usamos los dos términos indistintamente. Marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros reales en el trabajo” (pág. 160).

Hellriegel, Jackson , & Slocum, Jr. (2009) El Logro de metas son los resultados deseados para individuos, grupos y organizaciones enteras. Dentro de este contexto, el autor señala está de acuerdo con el contexto de. Robbins Stephen & Coulter (2005) puntualizando que Las metas son objetivos y empleamos los dos términos imparcialmente. Y consiguiente, para realizar análisis organizacional en relación con los factores de la organización, que determinan el éxito en el cumplimiento de metas. Los logros de metas marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros existentes en el trabajo. Por eso se dice que son los principios de la planeación. Además, uno tiene que saber cuál es el resultado buscado antes de delinear los planes para alcanzar

Hellriegel, Jackson , & Slocum, Jr. (2009) nos dice “Las metas son los resultados que se alcanzarán y señalan hacia cuál dirección se deben apuntar las decisiones y las acciones. Las metas generales imprimen una dirección general para la toma de decisiones en términos cualitativos” (pág. 267)

Indicadores de desempeño en la planificación estratégicas.

Es una herramienta que permite la verificación como está caminando cada indicador de desempeño dentro de la planeación estratégica frente al rumbo que se propuso definir en su gestión estratégica en su aportes cualitativo o cuantitativo para la medición de la evaluación del rendimiento laboral en cada cadena programática de la organización y las influencias de los sistemas de información operativos para cumplir dichos operativos.

Según Armijo (2011) Nos define “Los indicadores de desempeño son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto, la gestión de una institución” un indicador estable lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones” (pág. 56).

Cada indicador de desempeño mide el logro de resultado para de los bienes y servicios que tiene cada organización para el seguimiento de sus funciones que deben cumplir cada centro de costo según planteado del trabajo en equipo.

Cuando se realiza un instrumento de gestión el poderoso planeamiento estratégico siempre tiene que plantearse indicadores, para que nos informe la reformulación de políticas de medianos y largo plazos posibilitando la gestión

Figura 6.

Relación entre los objetivos y el indicador

Un indicador es una **señal**, un **aviso**, que nos entrega información



Nota. En la figura nos revela la relación entre el objetivo y el indicador: Fuente: Elaboraciones (Armijo, 2011, pág. 57).

El indicador identifica lo que será medidos cada variable y tendrá una relación de significancia, las cuales nos avisará como están caminando y tomando decisiones rápidas para medir la rentabilidad en las empresas educativas privadas, cosa que en el sector público se medirá logro esperando del cumplimiento de las metas estratégicas en la organización.

2.2.2. Calidad de servicios.

Según Duque Oliva; Chaparro Pinzón (2012) La calidad de servicio ha ido cambiando y ajustándose según el devenir de la sociedad, es multidimensional y se relaciona con los elementos contextuales de un patrón educacional, las instituciones educativas tienen definidas su misión y visión y diferentes fines institucionales y además con esquemas específicos dentro de un sistema, instituciones, programa o disciplina determinados. la calidad de servicio se mide a través del desempeño de la institución educativa, determinando enseguida con la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, Las instituciones educativas requieren planes, estratégicos y calidad de servicio que las conduzcan al logro de sus objetivos y metas para que otorguen un valor único que los diferencie de otras instituciones.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) lo dicen “La calidad de servicios de educación permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tantas competencias como los actuales” (pág. 163).

La calidad de servicios se mide a través del resultado del rendimiento académico de los alumnos, a través de diferentes formas que transmite el profesor frente a sus alumnos buscando técnicas, didácticas, para construir capacidades que ellos mismo resuelvan sus problemas, el docentes buscará diferentes formas, a través del SERQUAL, dimensionados por elementos tangibles, que tienes muchas influencias para la calidad de servicios en las instalaciones, segundo la fiabilidad que nunca debe existir el engaño a los clientes, la estafa es un arma mortal que no da la dimensión de la credibilidad, la certeza que el servicios que recibo es correcto, subsiguientemente la influencia de la capacidad de respuesta, que siempre los padres de familias tienen problemas de aprendizajes su hijos y buscan soluciones en la organización educativa pero la capacidad de respuesta tendrá influencia tiene que tener raciocinio de respuesta con sustento técnico pero siempre aplicar la dimensión empatía ponerse en el lugar del padres que coadyuven resolver sus problemas porque ellos reciben el servicios porque pagan, la opinión sería una calidad de servicios sería cuando ambos participantes estén satisfecho en la calidad educativa de atributos o valor otorgado (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

La calidad de un bien o servicios está constituida por todo los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, págs. 163, 165).

En este sentido la calidad de servicio de educación será el medio por el cual los directivos de la institución educativa o administrativos pueda acoger la reforma para progresar en su mejoría la cual le ayudará obtener una exitosa ubicación dentro de los rankings de las mejores instituciones educativas eso a base de tener diversas disimilitudes positivas con la competencia que hoy en día abunda en el sector educativo privado.

Camisón , Cruz , & González (2006) Dentro de este marco, la calidad de servicio es la esencia de la calidad está directamente relacionada con la satisfacción y los deseos y necesidades de los clientes, y la manera como la organización responde con excelencia. La calidad en el servicio, sin lugar a dudas, garantiza la supervivencia de toda empresa. Puesto que el éxito comercial en la sociedad de todo el mundo competitivo es sinónimo de una buena atención al cliente, teniendo en cuenta que la calidad del servicio depende directamente del personal de la empresa; por eso, es de vital importancia contar con colaboradores capacitados y de confianza. En consecuencia, toda empresa debe establecer una estrategia para atender las necesidades de sus cliente, el compromiso por la calidad del servicio y el desempeño de los colaboradores es fundamental, a medida que, para que esto suceda, toda empresa se ve en la necesidad de monitorear el desempeño de sus colaboradores, asimismo recordando que los empleados son el rostro de la empresa y la satisfacción se extenderá a los clientes, la empresa analiza las necesidades de los clientes, el compromiso está estrechamente ligado a la productividad de los empleados para ofrecer servicios de calidad.

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial (Camisón , Cruz , & González , 2006, pág. 193).

Se dice para acostubrando al cliente hay que darle doctrina apuntando la fidelidad, dando todos los atributos, productos, que tiene y sin darse cuenta estará en tu frontis, la calidad de servicio, hace referencia a la cercanía inevitable, entre lo que

el consumidor-cliente pretende del servicio lo que obtiene del servicio a través de la percepción personal del servicio recibido todo eso puede lograrse por la calidad de servicios. (Camisón , Cruz , & González , 2006).

Definición de costo de calidad.

Martinez Reyes (1993) Se llama costo de calidad a la función lo que cuesta el bien o servicios que brindan las empresas hacia los clientes que esperan recibir a cambio de una remuneración para cumplir sus expectativas que desean obtener, dicho de otro modo, en determinar también el diseño de fabricación del producto que se adjuntará la credibilidad del desarrollo de la marca.

Martinez Reyes (1993) lo dice “El costo de calidad es una medida de costo específicamente asociada con el éxito o fracaso de la calidad de un producto o servicios” (pág. 9).

Martinez Reyes (1993) Una de las ventajas que pueden desarrollar en el ámbito educativo es el rendimiento académico del estudiante las cuales influirán muchos en el incremento del pago de los servicios que obtuvo el padre de familia en la medición de sus aprendizajes de sus menores hijos, asimismo no es ajeno que exista el área de gestión de calidad las cuales buscarán las necesidades que tiene el cliente. En las empresas educativas para dar un costo de calidad nace de una ejecución del gasto empresarial, que necesita el cliente en base al cumplimiento al requerimiento, estudios del mercado de la educación para así establecer costo de prevención y costo por evaluación dentro de la función de la programación del compromiso anual y mensual. Bien es cierto el costo de calidad es una ganancia para ambas partes es decir para la organización y el cliente, también se dice el costo

de técnicas de calidad son unas herramientas para la administración que busca mejorar la calidad en ganancias y el valor agregado.

Martínez Reyes (1993) expresa que la administración del costo de calidad siempre también dependerá del trabajador en hacer estudios de mercados, para después hacer su cuadro comparativo quien será el postor ganador del proveedor para así después brinde los requerimientos de las instalaciones con buenas infraestructuras hacia los clientes, otro aporte significativo de la administración del costo de calidad es el branding conocido como la gestión de la marca ,conjunto de acciones anexada al propósito de la calidad de servicios.

Dimensiones de la calidad de servicios.

Calidad como prestigio – excelencia.

Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Desde este punto de vista se entiende por calidad el prestigio o reputación académica y social que tienen explícitas instituciones acreditadas, y que las diferencia unas de otras, asimismo, es una estrategia de sistema de gestión de calidad para llegar al ISO 9001 en la organización educativa, y así llegar a óptimos de calidad de prestigio de excelencia de ser competitivo, cuyo objetivo principal es indemnizar de una manera objetiva las necesidades y perspectivas de la sociedad de interés, por lo cual se refiere a los estándares de alta calidad que todas las instituciones educativas buscan en los ámbitos internacionales, también buscan elevar el potencial intelectual de cada uno de los estudiantes. La calidad como prestigio excelencia es una virtud, talento o cualidad lo que concluye dando un buen resultado y también lo que resalta los criterios ordinarios.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Afirma “Cuantificada de acuerdo con el prestigio del que goce la institución académica, así como por su reconocimiento y que hace que se diferencie de las demás” (pág. 168).

Carro Paz & Gonzales Gomez (2012) Nos explica para llegar a un calidad de prestigio tienen que pasar un proceso, pero está totalmente de acuerdo las teorías Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) para llegar tener una reputación de prestigio hay que ser competitivo frente a las organizaciones, es así debe anexarse la palabra mágica es calidad en el desempeño, cosa que no estaba en su vocabulario Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012), ya que tiene limitaciones corta, es así se encarrilara llegar a ser calidad de prestigio de excelencia; de igual manera otro factor importante para llegar a calidad de prestigio nace de la calidad de costo, es decir tienes que invertir para ganar para llegar a ser de prestigio frente a sus competidores y solo los mejores llegan a cubrir las necesidades del cliente que espera alcanzar y obtener una fama de excelencia.

Carro Paz & Gonzales Gomez (2012) nos dice “Prestigio de la organización la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores” (pág. 2).

Según Tigani (2006) está totalmente de acuerdo con sus antecesores sobre calidad de prestigio de excelencia con los llamados autores Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) y de igual forma con Carro Paz & Gonzales Gomez (2012), no tiene ninguna objeción Tigani (2006), se centra su teoría en el denominado excelencia del servicio que aporta frente a la calidad de prestigio de excelencia. El prestigio se lo gana día a día con los clientes para obtener fidelidad en la

organización, por lo cual el cliente mide como nosotros brindamos la excelencia de servicios y nuestra carta de marketing es el cliente muy satisfecho.

Los progresos tecnológicos en el país según pasan los años van cambiando con direcciones diferentes es por ello que la comunicación y administración de los conocimientos en las organizaciones hacen prototipos de intercambio pedagógico por lo tanto también hay facilidades de reconocimiento de los avances tecnológicos, y tragedias más remotas en los países, por consecuente nos obligan a revisar la calidad de servicio, por ejemplo: la marca de un producto más reciente y tecnológico, llegan a lugares más añejos y más habituales y originales en el mundo, viéndose así la demanda de excelencia sobresale. Las organizaciones existen naturalmente para brindar un servicio, la excelencia es como una cualidad de gestión, las empresas deben entregar un servicio excelente en cualquier lugar del mundo que se encuentren, para ello deben estar actualizados a las nuevas expectativas de los demandantes.

Tigani (2006) nos dice las empresas de hoy en día están compitiendo por la excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Pero no ignorar cuales son los valores de los clientes que les gustan que tengan actitud de comportamiento centralizado en cliente y no arrogante y descuidada al cliente porque cuando se descuida pierde rentabilidad y bajaría los ingreso en la partida doble, porque los valores tiene que tener con total naturalidad y no fingida, el cliente percibe lo bueno y lo malo, la influencia de los trabajadores tiene que tener motivación, transacción de buscar diferentes formar como llegar a los clientes y atentos en todo lo que pide el cliente explicándoles.

Una idea equivocada, es pensar que siempre debo aumentar el precio del servicio para aumentar el valor entregado al cliente, pero puedo usar creatividad para que esto no sea así. (Tigani, 2006, pág. 13).

Tigani (2006) nos revelaciones en mencionaremos que la excelencia de servicios es un atributo de un bien hacia las personas quienes van a recibir los productos de manera tangibles e intangibles, buscando la perfección que ha superado sus necesidades, hoy en día los proveedores estafan a sus clientes, mintiéndoles por lograr sus objetivos en su rentabilidad, pero su duración será a corto plazo y perderá clientes, mientras que a los clientes les gustan que les digan la verdad y no sean estafado, eso es muy bueno. Los clientes se sentirían más satisfecho si lo dieran el valor agregado, que tenga cualidades de cordialidad y tener palabra de compromiso cual hablan, la conclusión es brindar lo mejor al cliente, atinando la creatividad en el momento oportuno. Las publicidades tienen mucha incidencia de la comunicación visual y es un arma muy poderosa que captará más clientes a través de la globalización

Calidad en función de los recursos.

Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Las personas que integren una organización, como los subordinados tendrán jefes, y como jefes tendrán que seleccionar subordinados, dirigirlos y comprender todos los aspectos que harán una fructífera relación institucional. Integrar y coordinar los recursos organizacionales, tales como: personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc. para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible.

En la organización constituyen los medios por los cuales, localizan entran en contacto e influyen en los clientes o usuarios. Promoción, publicidad, desarrollo de

nuevos productos, fijación de precios, estudios de mercado, etc. El proceso de organización institucional es aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, de los miembros de la organización, conlleva en el beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

Está relacionado con los recursos que poseen las instituciones, sean éstos de índole físico, económico, o Recursos Humanos. Se estima acorde a lo dispuesto y derivado de una infraestructura y grupos modernos, La competencia de los docentes y el desempeño estudiantil en ellos se evidenciaría la definición cero defectos (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

Calidad como cambio (valor –agregado).

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) La organización se encamina al cumplimiento de objetivos, sin embargo, también recae en ellos la fomentación de cambio en su labor de guía de otros para lograr los objetivos trazados. De la misma manera posee determinación organizacional: Esto se puede evidenciar cuando los cambios vienen desde la alta gerencia y el staff predominante (gerentes). Son parte de la implementación; en el reconocimiento de carencias y oportunidades y para ello se aplican estrategias para poner en efecto el cambio en el proceso de mejoría. Es de vital importancia concebir la necesidad de cambiar, de mejorar, porque si no los riesgos enmascarados del entorno los dejan sin los medios para gestionarlos y adaptarse. Los líderes organizacionales son responsables de comunicar la visión con confianza y convicción y de lograr el compromiso de cambio. Es probable que

el dinamismo que ofrece la organización sea parte de la gestión de desafíos y cambios.

Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos habla “Otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos” (pág. 168).

Para tener clientes fidelizado tienes que dar el valor agregado a través de la personalización de personas importantes en el mundo del espectáculo ellos tienen bastantes influencias para ejecutar la calidad del cambio, el cliente quiere esperar novedades, detallista son los que fideliza con el vínculo del presupuesto.

Calidad como perfección o mérito.

Según, Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos denota la calidad de perfección como un proceso de obtener resultado a través del compromiso del esfuerzo de la institución para justificar cambios internos y externo y a su vez será contemplado por la opinión pública quienes calificarán la perfección de cero defecto y pueden servir como herramienta que los mismo cliente hagan publicidad y la comunicación tiene más velocidad para dar credibilidad. Cada organización educativa en el sector empresarial busca la perfección de calidad obtenido rentabilidad y los problemas que acontecen se dan de manera rápido centralizado en el cliente. En las organizaciones gubernamentales y empresariales buscan la calidad total a través actividades y el compromiso de cada actor, sin embargo, tiene

que poseer planificación de metas, conjuntamente la toma de decisiones coadyuvará cambios necesarios y verificará el funcionamiento en cada servicio.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Solo se mencionará 3 elementos que ayudará buscar la calidad total, a ellos es muy principal es buscar las orientaciones a los clientes, luego dependerá mucho el liderazgo gerencial para encarrilar la gestión por procesos frente a la exigencia del cliente; subrayando también todo problema nace de una necesidad y luego se resuelve problemas al mismo instante se proporcionará la certificación de la ISO 9001, que requieren el perfeccionamiento de calidad en el mejoramiento continuo.

Demasiadas veces el mérito en la organización educativa, solo se reconoce casi a título póstumo, cuando el trabajador ha sido apartado de lo que sabía hacer y quienes han llegado más tarde lo han convertido en bueno solo por comparación de resultados.

Según, Duque Oliva; Chaparro Pinzón (2012) “se da si la institución logra la perfección en el proceso y en el resultado de la educación” (pág. 169).

Calidad como relación valor – costo.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Hace referencia a la calidad del costo, para obtener ese beneficio tiene un valor referencial por ellos el cliente tiene que pagar y será adecuado a las necesidades que desea el cliente, en el aspecto educativo el servicio que brinda es intangible “aprendizaje significativo señalado en el alumno” la empresa educativa si quiere poseer más ingreso estudiantil debe invertir para tener rentabilidad.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) Todo bien y/o servicios tiene un costo – beneficios, para plantear se requiere una evaluación y a ellos conllevará el

análisis de situación de fallas internas y fallas externas, para evitar estos malestares tendría que pasar un filtro antes de contemplar los clientes que pagan el servicio. El análisis costo beneficio tienden a medir el valor de productos, después analizarlo y con el pasar del tiempo mejorará la planeación. Siempre tiene atribuciones con las unidades de medidas, creando una mirada de viabilidad y evitando un pillaje en el servicio. finalmente, el marketing elaborado por los administradores. Entre los elementos estratégicos se destaca el rol motivador y visionario de la alta dirección, la creación de mecanismos exitosos de coordinación entre las diferentes instituciones educativas, las buenas relaciones con los padres de familia, es fácil reconocer que los recursos humanos para las instituciones educativas, cualitativamente en respuestas. para luchar por un mejor desempeño, necesitamos estar motivados. Generalmente se asume que la motivación depende del grado de satisfacción de las necesidades materiales y del reconocimiento social. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

.Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos afirma “otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos” (pág. 169).

Horngren, Datar, & Rajan (2012) nos señala; que está de acuerdo con Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) En la cual nos expresa la teoría de costo y beneficio un enfoque gerencial, ayudando a la organización a tomar decisiones para el logro de objetivos asimismo, manifiesta, como los costos van cambiando de acuerdo a los ingresos en diferentes periodos, el costo – beneficio es administrado por el encargado de la institución mediante diferentes actividades para que el gerente pueda realizar sus labores y estar informado, también, desarrollar un plan de producción efectivo, las organizaciones tiene una meta enfocada a suministros

para proporcionar estados financieros deseables y bien elaborados en base a costo-beneficio, así mismo, cumplir con las normas de información financiera (NIF). Toda empresa privada educativa busca una finalidad la rentabilidad que se mide con costo, presupuesto del capital y contemplar si hay beneficio, lucrar, rendimiento, ganancia para sobrevivir. En otras palabras, costo – beneficio canaliza cuando: si la relación de B/C, es mayor a > 1 , se invierte en el negocio es viable, pero si la relación B/C es $= 1$ es indiferentes podemos simplificar y podemos escoger cualquiera de los proyectos y concluyendo si la relación B/C, es menor a < 1 no es rentable invertir en la empresa de negocio, porque no se logrará el objetivo deseado y no produce beneficio.

Hornngren, Datar, & Rajan (2012) Costo y eficiencia: las compañías se enfrentan a presiones continuas para reducir el costo de los productos que venden. Para calcular y administrar el costo de los productos, los gerentes deben entender primero las tareas o las actividades (como la preparación de las máquinas o la distribución de productos) que hacen que aumenten los costos (pág. 7).

Calidad de satisfacción de necesidades.

Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) La satisfacción del cliente es medible, y dependerá de la empresa educativa en tener rentabilidad y satisfacción, porque se tiene que trabajar bastante en la inversión y captar más cliente a través de la cordialidad en atender bien servidos sus necesidades para que las próximas veces lleguen al local de atención educativo, a los clientes le impacta las imágenes, las instalaciones y lo principal el cumplimiento de todo lo que promete el servidor.

Se tomaría en cuenta cuando el cliente es insatisfecho existen pedidas de ingresos económicos a la empresa educativa, porque no cumplió lo prometido en su

presentación de producción de servicios, con ellos tendrá muchas influencias que los empleados tiene que ser responsables y bien capacitados para las labores que va desempeñar, continuamente el segundo punto de influencias es identificar las causas del problemas para evitar cualquier quejas del cliente insatisfechos, más lo contrario enfocarse en su métricas y podemos utilizar técnicas de encuestas para saber y comprender lo que necesita el clientes a través de los instrumentos llamados cuestionarios, solo así podemos identificar clientes insatisfechos de sus necesidades (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

Enfoque que vislumbra la complejidad de la calidad de la educación, dada la cantidad de público o stakeholders que participan o son afectados por ella como el estado, las empresas, los estudiantes, los padres de familia, las entidades gubernamentales que la rigen (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 169).

Modelos de calidad.

El modelo EFQM es un modelo basado en la autoevaluación que permite medir la calidad de servicios hacia la excelencia satisfactoria permitiendo establecer el cero defectos en las instituciones educativas, ajustando errores en el proceso de la planeación estratégicas.

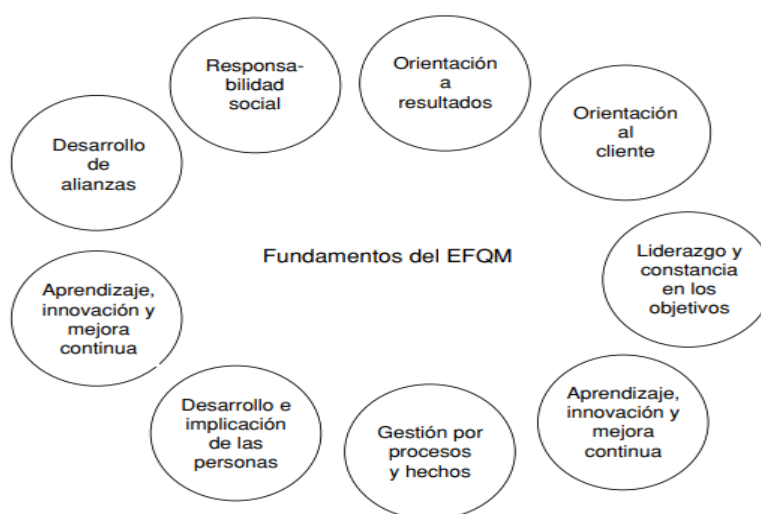
El EFQM un instrumento práctico que permite establecer estándares en cada centro de costos permitiendo la aplicación en la formulación y priorización de la mejora continua de excelencia, por ellos se caracterizan que los directivos/ líderes entiendas la causas – efecto, asimismo puede ser flexible y adaptable buscando acomodarse a la expectativa y servicios el cliente que espera obtener según sus necesidades, modelo más utilizado en Europa e interactúa con la determinación de la competitividad de costos vs beneficios en la organización.

El modelo EFQM se considera un práctico instrumento que ayuda a las organizaciones a medir en qué lugar se encuentran en el camino hacia la excelencia y permite distinguir las áreas en las que es necesario realizar ajustes para alcanzarla, motivando hacia la búsqueda de solución (Senlle & Gutierrez, 2005, pág. 49)

Senlle & Gutierrez (2005) Obtener un EFQM en las organizaciones educativas orienta al cliente como esta estructura y que resultado obtendrá de los servicios tangibles e intangibles frente al logro esperado del aprendizajes de los estudiantes, sucesivamente también demuestra el liderazgo e implicancia de la competencia a sus adversarios en ser competitivo frente a las personas, posteriormente alcanzara el aprendizaje significativo, innovaciones pedagógicas para potencializar el rendimiento académicos de los estudiantes y conseguir estándares de calidad en la mejora de los procesos continuo, y finalmente conseguir las alianzas estratégicas para hacer la publicidad de los servicios que posee y no dejando de un lado la responsabilidad social.

Figura 7.

Fundamento del EFQM - Modelo de excelencia.



Nota. En la figura nos revela la relación entre el objetivo y el indicador: Fuente: Elaboraciones (Senlle & Gutierrez, 2005, pág. 60).

Senlle & Gutierrez (2005) El líder de la organización educativa tiene que establecer políticas de propósitos de calidad de servicios para definir el cumplimiento de innovación mediante una visión de futuro, creando siempre los valores éticos las cuales el compromiso con el desarrollo e implantación de modelos de calidad, sistemas de gestión a través de la participación de los involucrados de la familias de trabajos encontrando la calidad de servicios educativos de calidad a las necesidades que demanda los clientes a la empresas educativas

Modelos EFQM y normas ISO en convivencias pacifica apoyando a la educación.

Senlle & Gutierrez (2005) Las ISOS están enfocadas a certificar que cumplen con los requisito establecidos para dar calidad de servicios frente a las necesidades que el clientes esperar alcanza al maximo de sus expectativas, sin embargo existen los sistemas de calidad de servicios para hacer frente a la competencias al maximo nivel, buscando costo/ beneficios a traves de inversion de cada metas presupuestales, para ellos tienes muchas influencias utilizar los ISOS 9001 a las cuales recursos humanos tiene que buscar el perfil adecuado hacia sus trabajadores y las instalaciones de los ambientes laborales donde se brindara los servicios de infraestructura que tiene muchas influencias significativa con la realización del productos esperado para el clientes no obstante la reacción del cliente de la satisfaccion, la medición, analisis de mejora y finalmente las correspondencia obtener un ISO que garantice que el productos o servicios que va recibir es de extrema calidad de servicios en su totalidad.

Senlle & Gutierrez (2005) Dentro del ISO el documentos se refiere a aval que garantiza que la empresa educativa tiene toda la disponibilidad de validar que brinda calidad educativos cumplimiento con todas los estandares que pide international Organization for standardization.

Senlle & Gutierrez (2005) Lo dice “El modelo EFQM se muestra como una evaluación de un sistema de gestión de la calidad, que orienta la organización hacia la excelencia, permitiendo además realizar comparaciones con otras organizaciones” (pág. 64).

Figura 8.

Diferenciación entre el EFQM vs ISO

EFQM	ISO
Promueve la mejora continua	Sistematiza la mejora continua.
Requiere disciplina y buen nivel de liderazgo para implantar el modelo	Proporciona líneas de actuación concretas en cuya aplicación se lo gran resultados.
Pensado para organizaciones maduras	Pensado para ayudar a todo tipo de organizaciones.
No tiene estructura para su aplicación. Cada organización hace lo que le conviene	Tiene una estructura única para todos que se adapta a las necesidades de cada organización.
No hay medidas de control exigidas. No se pide documentar las mejoras de una forma determinada	Establece sistemas para controlar y según las mejoras, corregir desviaciones y llevar un control documentado.
No hay un modelo documental requerido.	La documentación responde a un modelo que se adapta a cada organización.
No propone revisiones programadas	Propone una revisión anual sistematizada por parte de la dirección.
Mide la capacidad de alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes	Certifica el sistema de gestión de la calidad implantada.

Nota. En la figura nos revela la relación entre el objetivo y el indicador: Fuente: Elaboraciones: (Senlle & Gutierrez, 2005, pág. 70).

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

- **Accesibilidad.** - Zeithaml, Parasumaran. A, & Berry (1993) Nos afirma “Accesible y fácil de contactar” (pág. 25).
- **Afectividad de priorización.** - Soler Gómez (2016) El desarrollo afectivo es el proceso por el cual cada niño va conformando su mundo emocional y sentimental. Todo este bagaje emocional acompañará en todo momento el resto de desarrollos y cada acción o comportamiento del niño en su día a día, de ahí la relevancia de facilitarlo y potenciarlo en las mejores condiciones (pág. 37).
- **Análisis externo.** - El PE evalúa la efectividad externa de la empresa o institución en términos de satisfacción de usuarios, imagen pública, nivel de desempeño frente a otras instituciones o empresas similares, nacionales y

extranjeras, el papel de los competidores en el espacio donde se compite, así como nuevos productos o servicios que compiten. (Hernandez & Rodriguez, pág. 289).

- **Análisis interno.** - La primera etapa del proceso de PE diagnostica y evalúa la efectividad interna presente, en términos de cumplimiento de objetivos, estructuras, procesos de trabajo, cultura laboral, liderazgo, etc., en relación con la misión encomendada. (Hernandez & Rodriguez, pág. 289).
- **Análisis pestel.** - La palabra PESTEL se trata de un acrónimo en inglés, y las siglas que lo conforman hacen referencia a los seis factores que influyen en la empresa desde el exterior, pero que están fuera del control de la misma. Estos son: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales (Espert Ortiz, 2016, pág. 30).
- **Análisis Foda.** - Examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización (...) La combinación de los análisis externo e interno se llama análisis FODA porque es un examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. Con el análisis FODA, los gerentes pueden identificar un nicho estratégico para que la organización lo explote (Robbins Stephen & Coulter, 2005, pág. 185).
- **Bienes tangibles.** - Alarcón Dávila. (2015) “Los bienes son tangibles. Se pueden ver y tocar. Si se presenta alguna insatisfacción se pueden devolver” (pág. 27).
- **Inversión.**- Gitman & Joehnk (2009) Nos manifiesta “Cualquier instrumento en el que se depositan fondos con la expectativa de que genere ingresos positivos y/o conserve o incremente su valor” (pág. 3).

- **Calidad como cambio (valor –agregado) .-** Según, Duque Oliva; Chaparro Pinzón (2012). “otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos” (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 168).
- **Calidad como perfección o mérito. -** Según, Duque Oliva; Chaparro Pinzón, (2012). “se da si la institución logra la perfección en el proceso y en el resultado de la educación” (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 169).
- **Calidad como prestigio – excelencia. -** Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos afirma “Cuantificada de acuerdo con el prestigio del que goce la institución académica, así como por su reconocimiento y que hace que se diferencie de las demás” (pág. 168).

- **Calidad como relación valor – costo.** - Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos afirma “otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos” (pág. 169).
- **Calidad de satisfacción de necesidades.**- Eenfoque que deslumbra la complejidad de la calidad de la educación, dada la cantidad de público o stakeholders que participan o son afectados por ella como el estado, las empresas, los estudiantes, los padres de familia, las entidades gubernamentales que la rigen, etc. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 169).
- **Calidad de servicios.** - Calidad del servicio de educación permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales (...) La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, págs. 163, 165).
- **Calidad en función de los recursos.** - Tiene que ver con los recursos con que cuentan las instituciones, bien sean de carácter físico, económico o de capital humano. Se valora entonces de acuerdo con lo idóneo y moderno de la infraestructura y equipos, la cualificación y productividad de los profesores y el desempeño de sus estudiantes. cero defectos. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 168).
- **Cero defectos.** – Nos denota González & Espinoza (2008) en decir “El hacer las cosas bien implica que no hay errores en ninguna etapa del proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, lo cual se aproxima al concepto de “calidad total” (pág. 3).

- **Competitividad.** - Münch Galindo, Lourdes (2011). La competitividad es la capacidad de una empresa para generar productos o servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad, respecto a los de otras empresas de productos similares (pág. 198).
- **Costo/ beneficio.** - Horngren, Datar, & Rajan (2012) “es una guía muy útil para tomar decisiones sobre asignación de recursos” (pág. 12).
- **Cumplimiento de la misión.** - Munch Galindo, Lourdes (2011) La misión es la razón de ser de la organización; es la definición amplia del propósito y la actividad fundamental de carácter permanente de la empresa. (pág. 44).
- **Cumplimiento de la visión.** - MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA (2010) Nos asegura “La visión es aquella idea o conjunto de ideas que se tiene de la organización a futuro en función a lo que el estudiante y el contexto demanda. La visión es una situación anticipada de lo que quisiéramos en la I.E” (pág. 26).
- **Diagnóstico.** - El diagnóstico es la primera etapa del DO; en ésta el agente de cambio junto con el grupo directivo describen, sin evaluar, la situación actual de la organización. El diagnóstico abarca dos áreas principales: el subsistema o la estructura organizacional formal, y los procesos organizacionales; o sea, lo que conforma la cultura organizacional; cómo trabaja el grupo y los aspectos referentes a valores, mitos, etcétera (Munch Galindo, 2007, pág. 108).
- **Ejecución de las estrategias.** - Según, Robbins Stephen, P & Coulter (2005) Redacta ” Planes sobre la manera en que una organización hará lo que el negocio tiene que hacer, cómo competir con éxito, y como atraerá y satisfará a sus clientes para poder lograr sus objetivos” (pág. 163).

- **Ejecución del gasto.** - Según Ley 28411 (2004) La ejecución del gasto público comprende las etapas siguientes: a) compromiso, b) devengado c) pago” (pág. 16).
- **Excelencia en servicio.** - La excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque los valores lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. Una idea equivocada, es pensar que siempre debo aumentar el precio del servicio para aumentar el valor entregado al cliente, pero puedo usar creatividad para que esto no sea así (Tigani, 2006, pág. 13).
- **Gestión del cambio.** - La gestión de la innovación está muy vinculada con la gestión del cambio, ya que, de acuerdo a cómo se innove en la organización (de manera radical o incremental), se podrán plantear estrategias de gestión del cambio que sean más acordes. “El potencial que tiene una organización para innovar, es decir la habilidad para adoptar o implementar con éxito mejoras graduales o productos nuevos puede diferir sustancialmente de una organización a otra” (...) tiene 5 facilitadores de gestión: cultura, estrategia, estructura organizacional, asignación de recursos y gestión de conocimiento; estos favorecen la transformación continua de conocimiento (Soriano Rivera , 2016, págs. 40 - 41).
- **Político.** - Barros (2003) Nos manifiesta “Lo político es que todo antagonismo – ya sea religioso, cultura, moral, jurídico o económico – puede llegar a entenderse como una confrontación política” (pág. 3)

- **Innovar.** - Según Galindo Munch (2010) Nos afirma “Creatividad y mejora de productos, procesos y nuevas tecnologías para incrementar la competitividad” (pág. 291).
- **Logro de metas.** - Según Robbins Stephen & Coulter (2005). Afirma “Resultados deseados para individuos, grupos y organizaciones enteras (...) Las metas son objetivos y usamos los dos términos indistintamente. Marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros reales en el trabajo” (pág. 160).
- **Logro de objetivos.** - Son los resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar al término de cada unidad. Sirven como guía y parámetros de evaluación (...) Resultados específicos que se desean alcanzar, medibles y cuantificables a un tiempo, para lograr la misión. (Munch Galindo, 2007, págs. 9, 42).
- **Resultado.** - Alpízar Chavez (2017) puede tener una pluralidad de significados, lo que hace que surjan diferentes discusiones (...) vocablo polimorfo al poder aplicarse a múltiples situaciones. Por ello, como cuestión previa determinar el papel que el resultado tiene asignado en la teoría del delito, es cuestión previa determinar el contenido del mismo (págs. 1,2)
- **Nivel de confianza.** - Robbins Stephen & Coulter (2005) La confianza se define como la creencia en la integridad, el carácter y la habilidad de un líder. Los seguidores que confían en un líder están dispuestos a ser vulnerables a las acciones del líder porque confían en que no abusara de sus derechos e intereses (pág. 438).
- **Nivel de garantía.** - Pinto Calderón (2003) Afirma “La garantía de calidad es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y

mejorar el desempeño de tal manera que la atención prestada sea lo más eficaz y segura posible” (pág. 2).

- **Nivel de prestigio.** - Gomez Bueno (1996) El concepto de prestigio puede estudiarse bien como características de los individuos (honor, estima, diferencia, aceptación), bien como característica o propiedad de las posiciones sociales. En el primer caso nos referimos al prestigio individual o reputaciones, que depende de las diferentes posiciones que ocupa el individuo, de cómo las desempeña y de otras cualidades personales suyas. (pág. 2016).
- **Nivel de satisfacción.** - Bateman, Thomas S y Snell, Scott A. (2009) Selección de una alternativa aceptable, aunque no necesariamente perfecta ni la mejor (pág. 95).
- **Nivel de seguridad.** - Pérez y Soto Domínguez & Calderón Ossa (2012) Seguridad Social integra el conjunto de normas preventivas y de auxilio que todo individuo por el hecho de vivir en sociedad recibe del Estado, para hacer frente así a determinadas contingencias previsibles y que anulan su capacidad de ganancia. Para otro análisis se está ante los medios económicos, que se le procuran al individuo, con protección especial, para garantizarle un nivel de vida suficiente, de acuerdo con las condiciones generales del país y en relación con un momento dado (pág. 82)
- **Plan anual de trabajo.** - Institute (2019) es el instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución del Proyecto Educativo Institucional. Es el plan operativo que contiene el conjunto de acciones o actividades organizadas y cronograma (pág. 2)

- **Proyecto educativo institucional.** - Incio Serra, Natalia Estefanía (2016) el PEI es un instrumento que orienta la gestión de la institución educativa. Específicamente, se trata de un instrumento de planificación a mediano plazo que brinda orientaciones para la elaboración de otros documentos de gestión como el Plan Anual de Trabajo (PAT). (pág. 14).
- **Planeamiento estratégico.** - El planeamiento estratégico es el proceso de producción de planes de esa conducta ante la dinámica de cambio económico, cultural, tecnológico y socio-político del entorno. La conducta estratégica consiste en la asignación y el mantenimiento en niveles adecuados de recursos o factores estratégicos (energía, materia, información y tiempo) para lograr objetivos y metas en las transacciones comerciales de la empresa con el entorno. (Alfredo, 2003, pág. 53).
- **Seguridad.** - Zeithaml, Parasumaran. A, & Berry (1993) Afirma “Inasistencia de peligros, riesgos o dudas” (pág. 25).
- **Productividad.** - Stephen P. Robbins. (2014) La cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. (pág. 272).
- **Profesionalismo.** - Zeithaml, Parasumaran. A, & Berry (1993) “Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución de servicio” (pág. 24).
- **Responsabilidad social.** - Viteri Moya (2017) Afirma que Responsabilidad social es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad (pág. 91).

- **Servicio rápido.** - Villalba Sánchez (2013) “calidad de servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas” (pág. 58).
- **Económico.** - Posso Ordóñez (2014) la economía puede definirse como “la ciencia que estudia las condiciones que debe satisfacer la conducta humana para conseguir un placer máximo con un costo mínimo” (pág. 232).
- **Tecnología.** - Según Münch Galindo (2010) nos dice “Manifiesta que La tecnología es un conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos científicos aplicados al desempeño de actividades. toma de decisiones” (pág. 234).
- **Toma de decisiones.** - La toma de decisiones es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona, entre varias alternativas, el curso de acción óptimo (...) Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. A través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades (Munch Galindo, 2007, pág. 51).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación entre el proyecto educativo y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Existe una relación entre el análisis pestel y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Existe una relación entre el análisis foda y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

- Existe una relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.
- Existe una relación entre el logro de metas y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

Comenzare en explicar que las hipótesis de investigación, son enunciados afirmativa o negativas, “Tentativas a los problemas de investigación” en cierto modo con las hipótesis de investigación se formulan para diseñar experimentos, las cuales una de sus características se puede demostrar o rechazar los acontecimientos.

3.2. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Tabla 1.

Operacionalización de variables planeamiento estratégico.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA		
V1: Planeamiento Estratégico	Acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (Alfredo, 2003, pág. 159)	De forma similar el planeamiento estratégico es un proceso mediante el cual los trabajadores implementan, planes operativos, análisis DOFA, para buscar el cambio en la empresa a través de los métodos de evaluación en el logro de los objetivos definido	Proyecto educativo institucional	Cumplimiento de la Visión	Cuestionario	5	Siempre		
			Análisis Pestel	Cumplimiento de la Misión					
				Plan anual de trabajo político económico					
			Análisis Foda	tecnológica				4	Casi siempre
				Diagnostico				3	A veces
			gestión del cambio	Análisis externo				2	Casi nunca
			Logro de metas	Análisis interno				1	Nunca

Nota. En la tabla nos revela la Variable 1, Planeamiento estratégico, y sus dimensiones, frente a un instrumento cuestionario. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Tabla 2.
Operacionalización de variables calidad de servicio.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA
V.2: Calidad de servicios	La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 164)	Asimismo, la calidad de los servicios es el grado de satisfacción al cliente entregando todo lo que te pide, la cual te hace diferentes de los demás, para ser competitivo contra tus adversarias, en busca de calidad de excelencia de los servicios, juntando así el costo / beneficios en la perfección del servicio (00 – 30] Muy baja (30 – 60] Baja (60 – 90] Media (90 – 120] Alta (120– 150] Muy alta	Calidad como prestigio – excelencia	Excelencia en servicio Productividad Nivel de Prestigio	Cuestionario	5 4 3 2 1	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Calidad en función de los recursos	competitividad Bienes intangibles profesionalismo			
			Calidad como cambio (valor – agregado)	responsabilidad social servicio rápido accesibilidad			
			Calidad como perfección o merito	seguridad Cero defectos Nivel de garantía			
			Calidad como relación valor – costo	costo/ beneficio inversión ejecución de gasto seguridad			
			Calidad de satisfacción de necesidades	Nivel de confianza Nivel de satisfacción			

Nota. En la tabla nos revela la Variable 2, Calidad de servicios, y sus dimensiones, frente al instrumento cuestionario. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. METODO DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1.1. Método General.

Método Científico.

Gómez Bastar (2012) Es una serie de pasos que se adquiere mediante conocimientos, son normas que se rigen para producir conocimientos con validez científica, siguiendo los pasos nos permite crear nuevos conocimientos, inventos descubrir cosas, saber cómo funcionan las cosas. El método científico empieza mediante las observaciones generando curiosidad y genera una hipótesis y plantea cómo funcionan las cosas asimismo comprobando y verificando, finalmente se elabora la conclusión, resolviendo problemas y explicando con un fin de que sean útiles en la vida de las

personas, también el método científico es una herramienta cuyo objetivo es resolver preguntas mediante e trabajo sistemático, en tal sentido comprobar la veracidad o falsedad de la tesis.

La presente investigación utiliza el método científico para lograr los objetivos de investigación planteado y saber qué proceso se aplicará para extraer teorías.

Método Inductivo.

Gómez Bastar (2012) Entre los métodos generales que se utilizó en la investigación, está el método inductivo. El método, como lo plantea. Es la manera profesional de lograr un conocimiento nuevo esto debido a que se basa a una evidencia sacada directamente por el investigador para lograr es necesario seguir los pasos; conservación, registro, análisis, experimento y comparación. De la misma manera señala, es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. Por otro lado, es un método relativamente blando y, por otro, se suministra para la exploración.

Torres Armas (2013) nos dice “El método científico es una estrategia para lograr el ideal de la ciencia que es lograr una interrelación sistemática de hechos, mediante experimentación, observación, argumentación lógica de los postulados aceptados y una combinación de los mismos en proporciones variable” (pág. 6).

Es preciso destacar que el método inductivo procede a partir de premisas específicas y formar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo maneja ejecutando generalidades amplias apoyándose en observaciones específicas.

Método deductivo.

En definitiva, lo referido, es una habilidad de juicio disponible para sacar conclusiones lógicas comenzando en de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos).

Gómez Bastar (2012) Nos afirma “Es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular” (pág. 85).

Es un conociendo que va de lo general a lo particular y usa leyes para vasar su análisis, así mismo usa la comparación y utiliza los siguientes pasos para llegar a una conclusión; observación, suposición y verificación. El método deductivo se utiliza en las ciencias formales como lógicas o matemáticas, como se ha visto, no es para general un nuevo conocimiento solo para entender las causas y consecuencias que ya existe. (Gómez Bastar, 2012).

Método analítico – sintético.

Gómez Bastar (2012) El método analítico lo que hace es distinguir y separar en sus partes para comprender sus principios y elementos, para aplicar es necesario definir cuál es el todo a estudiar también se debe estudiar el objeto de estudio distinguir sus partes para posteriormente separar las partes del todo y así comprender sus principios y elementos. El método sintético se entiende como la suma de varios elementos o cosas, puede ser entendida como un resumen concreto perfecto del fenómeno que se está realizando, ejemplo: En el plano educativo cuando el docente enseña razonamiento matemático el docente enseña y el alumno aprenden los saberes previos, posteriormente, el docente deja ejercicios de matemática de ecuaciones las

cuales los estudiantes van analizar como efectuar el procedimiento de resultado, una vez adquirido el aprendizaje significativo, lo va resumir aplicando método más efectivo en síntesis a la solución del problema. Cada alumno tiene diferentes formas como construir sus conocimientos y aplican diferentes métodos de aprendizaje para adquirir aprendizaje significativo en síntesis en su estructura cognitiva.

4.1.2. Método específico.

Método estadístico no paramétrico.

Mendenhall, J. Beaver, & M. Beaver (2010) Nos dice “Los métodos no paramétricos por lo general satisfacen las hipótesis en términos de distribuciones poblacionales más que parámetros por ejemplo medias y desviaciones estándar” (pág. 630). En la investigación se emplearán tabulaciones estadísticas, histogramas, constataciones de hipótesis, etc

Figura 9.

Estadística NO paramétrica

Comparación de pruebas paramétricas y no paramétricas

Análisis	Paramétrico	No paramétrico
Describir un grupo	μ, σ^2	Mediana, rango
Comparar un grupo a un valor	t Student de una muestra	Prueba Wilcoxon
Comparar medias en 2 grupos	t Student de dos muestras	Mann-Whitney
Comparar medias en 2 grupos apareados	t Student apareada	Prueba Wilcoxon
Comparar medias en 3 o mas grupos	ANOVA	Kruskal-Wallis
Correlación entre dos variables	Pearson (lineal)	Spearman

Nota. En la tabla se está demostrando la estadística no paramétrica, con la utilización Rho Spearman. San Juan Bosco año 2020. Fuentes: fuente (Universidad Autonoma del estado de México, 2017).

Método hipotético deductivo.

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*, Gómez Bastar (2012) & Vargas Cordero (2019) La investigación pura, está encaminada en conocimientos científicos que se lleva a cabo, sin fines prácticos inmediatos, satisfaciendo la necesidad humana y sirve para diferentes usos aplicables, así mismo usan un nivel intelectual alto que es llevado por sus curiosidades y descubrimientos y así logrando nuevas innovaciones, la investigación pura es organizada y analiza la información que tiene para ampliar y mejorar la teoría en consecuencia, es fuente de nuevas ideas, nuevas figuras sobre el mundo por lo cual tiene un fin de incrementar los conocimientos. Continuamente contribuyendo a que la sociedad avance constantemente favorable y responda mejor a los desafíos que se presentan a la humanidad.

Gómez Bastar (2012) Nos dice “Desarrolla teorías. Presenta amplias generalizaciones. Realiza formulaciones hipotéticas de aplicación posterior. Es un proceso formal y sistemático”. (pág. 84).

Vargas Cordero (2019) en su proverbio “Conocida como investigación fundamental, exacta o investigación pura–, que se ocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, pero teniendo en cuenta que, a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos” (pág. 6).

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

- *Investigación correlacional*, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & del Pilar Baptista Lucio (2014) Relación equitativa entre dos o más cosas, entre dos conceptos o dos variables, al respecto conviene decir que permite reunir más información midiendo su grado de relación estadística y por lo cual analiza el aumento o disminución de las variables definiendo problemas y utiliza un tipo de método no experimental como por ejemplo: un camión o una ambulancia tienen sonidos diferentes, el sonido del tintineo, es por ende que las variables se relacionan de cada sonido que le corresponde, del camión y de la ambulancia, fácilmente podemos reconocer los sonidos, la investigación correlacional busca interactuar entre sí, de modo que cuando una variable cambia, se llega a la deducción de que la otra variable también cambiara.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & del Pilar Baptista Lucio (2014) afirma “Correlacional Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (pág. 93).

4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

4.4.1. *Diseño de investigación.*

- *No experimental*, No se aporta ninguna acción solo se observa. El diseño no experimental consiste observar los fenómenos tal como están en su contexto original ya como se observa se puede recabar información donde esta información así mismo se va a la hipótesis el cual sirve de historial y obtener la información que se está analizando y así comprobar y resolver el problema ejemplo: identificar las características de los estudiantes que obtiene altas

notas en sus estudios donde con las tales de estudiantes se puede identificar las técnicas de estudios que se están aplicando y s datos ya se están dando no es necesario obtener información (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018).

Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz (2018) “Referido al diseño de investigación descriptivo o no experimental que toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado. Puede ser diseño transaccional correlacional o diseño transaccional descriptivo”. (pág. 55).

Corte Transversal.

Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz (2018) Son los llamados estudios de prevalencia, descriptivos, analíticos y generadores de hipótesis, en consecuente estudios que permite identificar prevalencia de una enfermedad o una población determinada y las comprobaciones se realiza solo en un momento determinado, son un tipo de datos allegados mediante la observación de muchos sujetos (como individuos, empresas, países o regiones) al mismo tiempo, o sin tener en cuenta las diferencias en el tiempo. El diseño de corte transversal tiene ventajas tales como; es rápido, económico, permite establecer prioridades, útiles en planeación de servicios de salud, no hay perdida de seguimiento.

Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz (2018) Nos afianza “Son aquellos que se realizan en un momento determinado para analizar un fenómeno que sucede en el presente. Son también llamados estudios descriptivos”. (pág. 67).

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

4.5.1. Población.

Gómez Bastar (2012) Se entiende como un conjunto de elementos que tiene una o más características en común, es decir, define la totalidad de los valores posibles que se desean estudiar en un momento determinado, lo explicare en definir como un conjunto de habitantes quienes los conforma en el espacio geográfico a quienes se aplicó en determinado momentos, para ellos fue la I.E.P. San Juan Bosco, las cuales lo conforman los miembros de los trabajadores de la comunidad educativa como; persona administrativos con un total de 8 integrantes, personal docentes de los niveles, inicial, primaria y secundaria que llegan un total de 20, los miembros del comité de los padres de familia que existes un presidente en cada salón en la EBR, que llegaron un total 24 padres de familias, y finalmente los alumnos de la comunidad educativa SJB matriculados y estudiados en el determinado año en curso en esa época fueron 280 de estudiantes de la IEP. SJB – 2020.

Asimismo, cabe mencionar que se empleó la población finita, haciendo saber que está formada por un número limitado de cada actor.

Figura 10.

Como calcular el tamaño de muestra para una población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Nota. La figura nos representa como calcular la población finita para hallar la totalidad de la población en la IEP. San Juan Bosco, Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Según Gómez Bastar (2012) lo dice “Totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado)” (pág. 87).

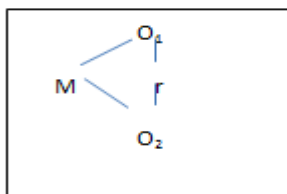
La población está conformada por la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. De esta forma estamos representando la población en su totalidad de 332 corroborado por el director de la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, la directora es la profesora María Elena Puente Sánchez, no obstante, se puede corroborar en la página: http://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=0936922&anexo=0. de la escala del MINEDU para validar la información así que presentamos con detalle en la tabla 3.

Tabla 3.

Población de la Institución Educativa Privada San Juan Bosco.

Nº	DATOS INFORMATIVOS	CANTIDAD
1	Personal administrativo.	8
2	Personal docente: Inicial, primaria y Secundaria.	20
3	Miembro del comité de padres de familias – aulas EBR.	24
4	Alumnos de la comunidad educativa SJB 280	280
Totalidad de Población I.E. San Juan Bosco		332

Nota. En la tabla está demostrando la cantidad de la población en la IEP. San Juan Bosco año 2020. Fuentes: fuente elaboración propios (2020).



Dónde:

M = Muestra.

O₁= Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

4.5.2. Muestra.

La muestra es una pequeña parte de la población para extraer el estudio de fenómeno para tomar decisiones los momentos de aplicarlos, por ellos en el ámbito educativos en la IEP. San Juan Bosco se hará la técnica de encuesta no a toda la comunidad educativas, mas todo lo contrario se hará la aplicación solo a un fragmento, las cuales señalare en la figura 11 (Gómez Bastar, 2012)

Gómez Bastar (2012) “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Parte representativa de una población”. (págs. 35-85).

Muestreo.

Gómez Bastar (2012) lo afirma “El muestreo es un instrumento de gran validez en la investigación, es el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos” (pág. 34)

Muestreo no probabilístico

Gómez Bastar (2012) nos dice que el muestreo parte de la concepción de que el investigador buscara quienes les darán información en la aplicación del cuestionario, para ellos se utilizó la técnica de encuesta, pero determinando que existen criterios de madures de capacidad para responder, para ellos explicaremos como se determinó el número del muestreo que llevo 79 participantes: (1) se seleccionó al personal administrativos que son total 8 actores, que mencionaremos quienes son; director (a), secretaria de la IEP, y cinco trabajador de servicios quienes están al mando del colegio, que llegaron 8 en total, seguidamente personal docentes de los niveles, inicial, primaria y

secundaria que llegan un total de 20, después llegaron cada presidente de cada salón que fueron 24 padres de familias quienes reciben el servicios a través de sus hijos cuando ellos aprenden saberes previos y son óptimos en el rendimiento académico, finalmente se determino a los alumnos del 5to año de secundarias que fueron aplicado 2 salones de los secciones “A” y “B” que ellos tiene la madures espiritual de responde con sinceridad si el planeamiento estratégicos esta bien organizado juntamente con la calidad de servicios educativos, porque ellos para su tiempos serán egresado de la IEP. SJB – 2020, Asimismo se esta detallando en la figura 11, como hacer un muestreo NO Probabilístico por conveniencia –criterios de evaluación, etc.

Figura 11.

Como hacer una muestra NO Probabilístico.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Nota. La figura nos representa como calcular la población finita para hallar la totalidad de la población en la IEP. San Juan Bosco, Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Es un tipo de muestreo donde existe una marcada influencia del investigador, para seleccionar la muestra de manera directa, o bien intencionalmente; de este modo, no todos los elementos que son parte de la población pueden ser parte de la muestra, por lo que es un tipo de muestreo no muy riguroso ni científico (Gómez Bastar, pág. 35).

Tabla 4.*Muestreo no probabilístico.*

INFORMANTE	CANTIDAD
Personal administrativo.	8
Personal docente: Inicial, primaria y Secundaria.	20
Representantes de los familia por salones	24
Alumnos de dos salones 5to secundaria.	27
TOTAL	79

Nota. En la tabla nos presenta el muestreo NO probabilístico, determinado por el investigador, es decir por conveniencia que se aplicó en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

4.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Técnicas.

Técnicas es una acción donde se agrupa o recoge información importante en la organización sobre un tema concluyente, en consecuente, la técnica es la actividad que tiene como objetivo contribuir conocimientos necesarios para el progreso de un trabajo o investigación La recolección de información de técnicas, se lleva a cabo de diferentes maneras: puede ser a través de encuestas y entrevistas, mediante la observación de fenómenos o a partir de consultas bibliográficas (es decir, a partir de la revisión de libros y materiales donde se registraron los datos). Por ejemplo: son actividades formas de caminar, a ellos permite aplicar los métodos, en los estudiantes tienen diferentes formas de aprender la utilización de un software de Excel, las cuales hace la utilización de los instrumentos de los celulares.

Baena Paz (2009) lo certifica “Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica (...) La técnica es el arte o la manera de reconocer el camino” (pág. 68).

Figura 12.

Diferencias entre las aplicaciones en la metodología de investigación.



Nota. En la figura está diferenciándolos que son las metodologías, métodos, técnicas e instrumentos. Fuentes: fuente (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Jr., 2009).

Encuestas.

Denota Gómez Bastar (2012) La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante el estudio de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas suministran investigaciones sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. La encuesta se emplea ante la necesidad de examinar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e asemejar e interpretar, de la manera más organizada posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el proyecto establecido. En la encuesta los datos suelen obtenerse mediante el uso de instrucciones nivelados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones trasversales que pudieran influir en el resultado de la investigación.

Según Gómez Bastar (2012) “Suele utilizarse como una alternativa a las restricciones que presenta la observación. Se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos”. (pág. 82).

4.6.2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario.

En la matriz de operacionalización de variables son cualitativas, por ellos estamos aplicando como instrumento el cuestionario a través de interrogantes con signo de interrogación “¿?”, serán de suma importancia porque nos ayudará a recoger la información para después introducirlo en el SPSS y realizar la parte estadística de investigación.

Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz (2018) lo dice “Técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet” (pág. 41).

4.7. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Prosiguiendo con la investigación plan de tesis se le envió una solicitud a la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, a la directora María Rojas para que admita dar licencia para la aplicación de las encuestas, 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, detallaré los involucrados.

- Encuesta a la alta dirección, Sub directora, administrativo, para medir el planeamiento estratégico frente a la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco – Distrito San Ramón.

- Encuesta a los trabajadores del plantel, es decir; la plana docente, padres de familia y alumnos del 5to año secundaria.
- Entrevistas a los actores educativos; alta dirección, docentes, padres de familia y alumnos de la institución educativa privada San Juan Bosco del Distrito San Ramón.

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

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. Avenirse 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 planeamiento estratégico, 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%.

De modo similar iluminaremos es un modo de ordenar los datos de recopilar la información para después emplear y basear los datos acumulados en bases numérica con escala de likerts del 1 al 5, para ellos elaboraremos el instrumento de recopilación de datos la tripartita para tener ordenados y luego se manipulará el SPSS versión 23.

4.9. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tomado en consideración y respetado los reglamentos establecidos en el artículo 27°y 28° del código de ética del Reglamento General de Investigación, de la Universidad Peruana Los Andes, ciñendo los siguientes pasos.

- Seguir los lineamientos internacionales para el uso de los datos y la conservación de la ética de la investigación.
- Los datos serán manejados de manera reservada
- Consentimiento informado y expreso
- Veracidad

Y se asume en todo momento la responsabilidad de la investigación, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales académicas que se derivan de la misma.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCION DE RESULTADO.

5.1.1. Procesamiento, análisis e interpretación de la información.

Teniendo en cuenta el procedimiento de análisis e interpretación de la información, se extrajo de la misma institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2021, la directora Puente Sánchez María Elena, quien nos facilitó la nómina de los profesores de inicial, primaria y secundaria para validar la información en la enseñanza – aprendizaje en la provincia de Chanchamayo.

Con más detalle se está señalando en la tabla 3 los miembros de la comunidad educativa, cada uno de ellos nos impartirá conocimiento científico para mejorar la calidad de servicios educativos, para ellos nosotros

aplicaremos una encuesta, seguidamente insertarle al Excel para así introducirlo al SPS versión 23.

Con lo dicho lo anterior a aquí no interviene las APAFAS, porque no son instituciones educativas públicas que brindan servicios gratuitos, más lo contrario es una empresa educativa que mide la rentabilidad financiera en costo beneficios, compitiendo con las instituciones para ser el número una en la provincia de Chanchamayo 2021.

Tabla 5.

Miembros de la comunidad educativa.

N°	CARGO	MODALIDAD
PERSONAL DIRECTIVO - ADMINISTRATIVOS		
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
PERSONAL DOCENTE – INICIAL-PRIMARIA-SECUNDARIA		
7	Lic. Aquino Aparicio Angel Abel	Docente de aula
8	Lic. Alania Escobar Heidy Del Pilar	Docente educación física
9	Lic. Astete Neyra Luis Enrique	Docente de aula
10	Lic. Chuquin Moreno Wilfredo	Docente educación física
11	Lic. Contreras Vega Freddy Angel	Docente de aula
12	Lic. Gaspar Arce Sandra Elisa	Docente de aula
13	Lic. Gomez Yarihuaman Nancy Cintya	Docente de aula
14	Lic. Gonzales Jimenez Lindsay Marcela	Docente de aula
15	Lic. Leon Guerra Maria Teodosia	Docente de aula
16	Lic. Mauricio Alvarez Jackelinne Cenina	Docente de aula
17	Lic. Melo Dionicio Lilian Marleny	Docente de aula
18	Lic. Meza Sanchez Aracely Maritza	Docente de aula
19	Lic. Nolivios Hilario Richard Fabio	Docente de aula
20	Lic. Orosco Guadalupe Joel Edwin	Docente de aula
21	Lic. Puente Sanchez María Elena	Docente de aula
22	Lic. Poma Ramirez Juan Domingo	Docente de aula
23	Lic. Roque Orellana Maria Cristina	Docente de aula
24	Lic. Salas Aylas Carla Paola	Docente de aula
25	Lic. Tacuri Bastidas Juan Rodolfo	Docente de aula
26	Lic. Vega Ponce Lorena Sofia	Docente de aula
27	Lic. Aquino Napaico Lorena Juana	Docente de aula

28	Lic. Mandujano Solier, Ana	Docente de aula
29	Lic. Mendoza Quispe, Karina	Docente de aula
30	Lic. Ordoñez Valverde, Donato	Docente de aula
31	Lic. Coronel Panez, Cristian	Docente de aula
32	Lic. Pelayo Poma, Mercedes	Docente de aula
33	Lic. Ochoa Londres, Vanesa	Docente de aula
34	Lic. Carbonero Tovar, Cesar	Docente de aula
38	Representantes de los padres de familia	Padres de familia 24
39	Dos salones de los alumnos 5to de secundaria	Alumnos 27
TOTAL		79

Nota. En la tabla se está nombrando a los trabajadores quienes laboral en la IEP. San Juan Bosco, quienes demuestran competitividad en el sector educación. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

En el procesamiento, análisis e interpretación de la información. Se está utilizando la correlación de RHO SPEARMAN, la cual se mide el grado de relación y el muestreo es NO PROBABILISTICO, por juicio se optó porque se aplicó la capacidad razonar a ellos los personajes tiene la aptitud de responder las preguntas con toda normalidad.

Sin embargo, el modo de reflexionar me conlleva aplicar buscar alternativas de solución, métodos didácticos para afinar los procesos con excelencia de servicios.

Figura 13.

Aplicación en la I.E.P. San Juan Bosco - San Ramón 2021.



Nota. La figura está demostrando las instalaciones en las aulas donde existe enseñanza – aprendizaje en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

5.1.2. Análisis de la variable 1. Planeamiento estratégico.

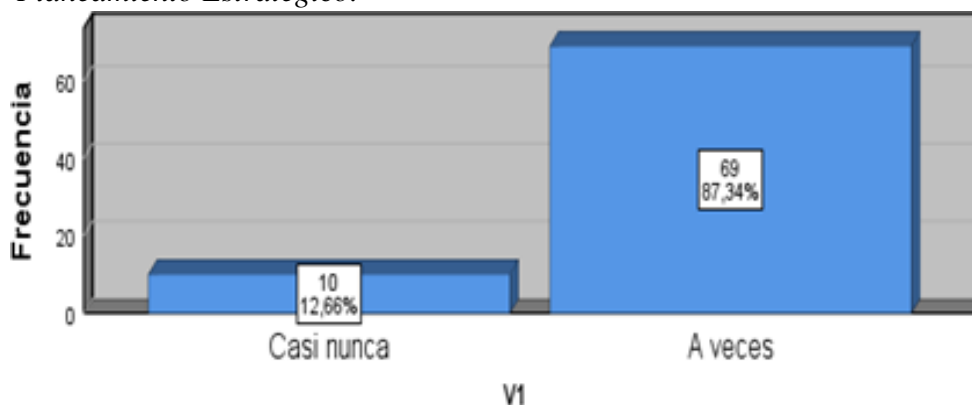
En la variable 6 de la tabla 14 y seguidamente la figura 6; El planeamiento estratégico se orienta regularmente con el 87,3% a veces, de tal manera existe otro grupo de encuestados respondieron casi negativamente con 12,7% casi nunca, es decir que el planeamiento estratégico en la institución educativa San Juan Bosco – Distrito San Ramón, existe mayor inclinación de más suspicacias que no está bastante técnico para enfrenta a sus competidores con 87.3% a veces, en conclusión, se debe mejorar el planeamiento estratégico, porque es una herramienta importante ya que provee una visión como se puede alcanzar las metas y objetivos desde un panorama general hasta uno detallado para lograr el éxito de la institución.

Tabla 6.
Variable Planeamiento Estratégico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	12,7	12,7	12,7
	A veces	69	87,3	87,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Nota. En la tabla nos pregona la agrupación del porcentaje de encuestado un total 79, aplicado en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 14.
Planeamiento Estratégico.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la variable Planeamiento estratégico. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Proyecto educativo Institucional.

En la tabla 7 y la figura 15, se comprobó el 16,5%, y similar lo dice que 5,1% afirmaron de los 79 encuestado, respondieron casi nunca y nunca, respuesta negativa alcanzando porcentaje acumulado 21.5% está mal el PEI le falta realizar alternativas estratégicas, PAT durante 1 año en sus diferentes actividades, al mismo tiempo existen otro grupo de actores educativos que presenta que si existe PEI casi siempre 13.9% y a veces 64,6% valido actas procesada al 100% casi siempre está bien y no es necesario hacer cambios políticos en la IEP. San Juan Bosco necesario que, se debe mejorar el PEI y también focalizar los esfuerzos para organizar el aprendizaje constante y lograr una alineación sistémico de los estudiantes de la IEP. SJB.

Tabla 7.

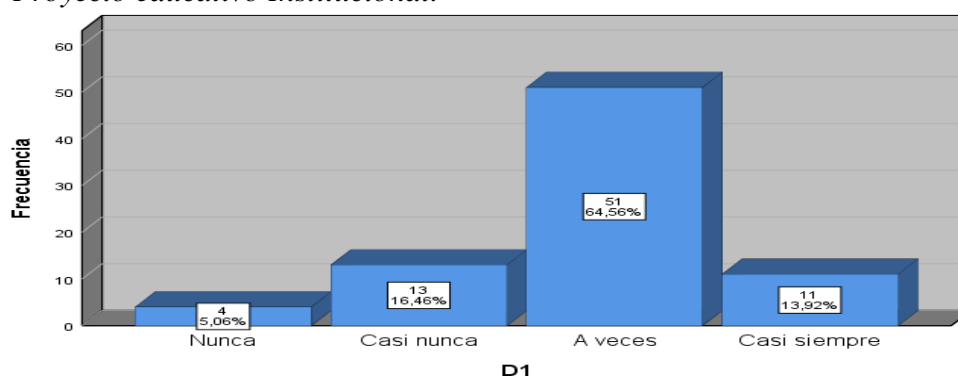
Análisis de la dimensión Proyecto educativo Institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,1	5,1	5,1
Casi nunca	13	16,5	16,5	21,5
Válido A veces	51	64,6	64,6	86,1
Casi siempre	11	13,9	13,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. En la tabla nos pregona la agrupación del porcentaje de encuestado un total 79, aplicado en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 15.

Proyecto educativo Institucional.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión proyecto educativo institucional. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Análisis pest.

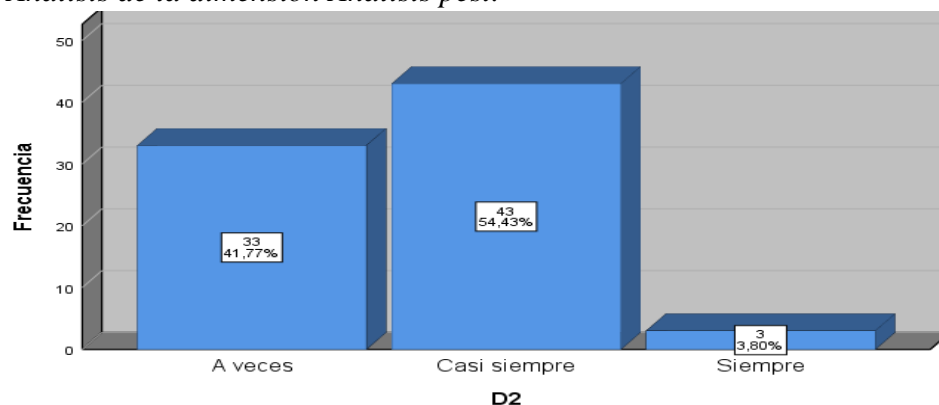
Las 79 personas encuestadas en la IEP. San Juan Bosco Distrito San Ramón se aprecia en la tabla 8 y en la figura 16, se demostró la gran parte fue el 54,4% del porcentaje acumulado casi siempre, el análisis pest es aprobado, y se corroborará con 41,8% a veces, pero se distingue una mínima de tres encuestados que respondieron del 3.8% siempre, existe el análisis pest en los representantes educativos. El estudio afirmaría de los 79 encuestado de personas la gran mayoría SI existe el análisis pest, según su estudio rápido del entorno de institución educativa, se debe verificar el crecimiento en escala de la institución, ofreciendo valiosa información para el posicionamiento.

Tabla 8.
Análisis de la dimensión Análisis pest.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	33	41,8	41,8
	Casi siempre	43	54,4	96,2
	Siempre	3	3,8	100,0
	Total	79	100,0	

Nota. En la tabla nos pregona la agrupación del porcentaje de encuestado un total 79, aplicado en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 16.
Análisis de la dimensión Análisis pest.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la dimensión proyecto educativo institucional. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Análisis Foda.

Denota la tabla 12 y la figura 9, el 74,7% respondieron a veces se cumplen el análisis foda, a ellos no superan la escala de excelencia matriz foda al 100%, a pesar de ello se halló controversia contestaron 7,6% porcentaje acumulado casi nunca logran un análisis foda excelente en cumplir las metas asignadas al 100%, posteriormente la suma llegaron a contestar el 17,7% porcentaje acumulado casi siempre, si cumplen con el logro del análisis foda en las metas de cada área al 100% en la gestión actual. Es decir, la mayoría tiene perplejidad en la matriz foda respuesta “a veces” que es desfavorable, valiendo decir reformular alternativas de solución que permitan tomar decisiones acordes en cada cadena presupuestaria.

Tabla 9.

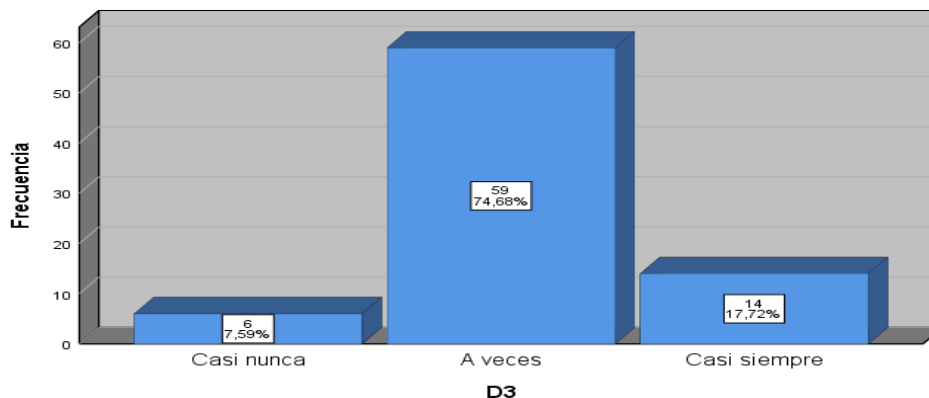
Análisis de la Dimensión Análisis Foda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	7,6	7,6
	A veces	59	74,7	82,3
	Casi siempre	14	17,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión análisis foda. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 17.

Análisis de la dimensión Análisis Foda.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la dimensión análisis foda. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: gestión del cambio.

Denota la tabla 10 y la figura 18, afirmaron 1,3% casi siempre existe gestión de cambio mínimos, otros encuestados la gran mayoría respondieron 72,2% casi nunca no hay credibilidad de gestión de cambios, asimismo todos los actores educativos quieren renovar gestión de cambios una necesidad urgente para ellos avala 8.9% nunca no quieren participar en nada, le toma frívolo relacionadas al mejoramiento de la calidad educativa. Para promover llevar a adelante el cambio es preciso que los jefes sean responsables y estén plenamente convencido de la necesidad e importancia de la institución educativa y hacer frente a las dificultades que se van a presentar en el transcurso de su ejecución 2020.

Tabla 10.

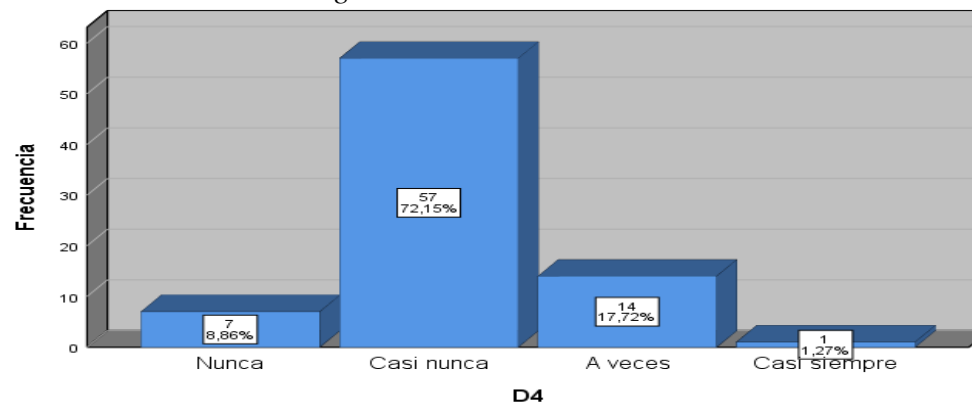
Análisis de la dimensión gestión del cambio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	8,9	8,9	8,9
Casi nunca	57	72,2	72,2	81,0
Válido A veces	14	17,7	17,7	98,7
Casi siempre	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. En la tabla nos pregona la agrupación del porcentaje de encuestado un total 79, aplicado en la IEP. San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 18.

Análisis de la dimensión gestión del cambio.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la dimensión gestión del cambio. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Logro de metas.

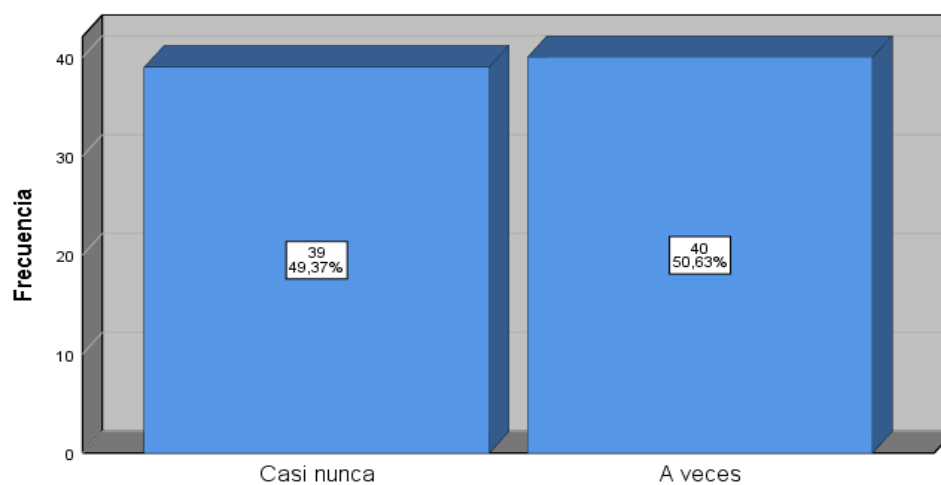
Denota la tabla 11 y la figura 19, se cotejo que gran número de encuestados alegaron en percibir que la entidad educativa San Juan Bosco Distrito San Ramón, no logran cumplir las metas, asignadas, cada cadena presupuestaria en su planeamiento estratégico, Vale decir la gran mayoría aúnan conocimiento en decir deben reforzar y cumplir el PIA, y la ejecución del gasto al 100%, también su plan de trabajo educativo durante el año fiscal con total responsabilidad y compromiso para dar calidad de servicios a los estudiantes.

Tabla 11.
Análisis de la dimensión Logro de metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje imulado
Válido	Casi nunca	39	49,4	49,4
	A veces	40	50,6	100,0
	Total	79	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión logro de metas. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 19.
Análisis de la dimensión Logro de metas.



D5

Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión gestión del cambio. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

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

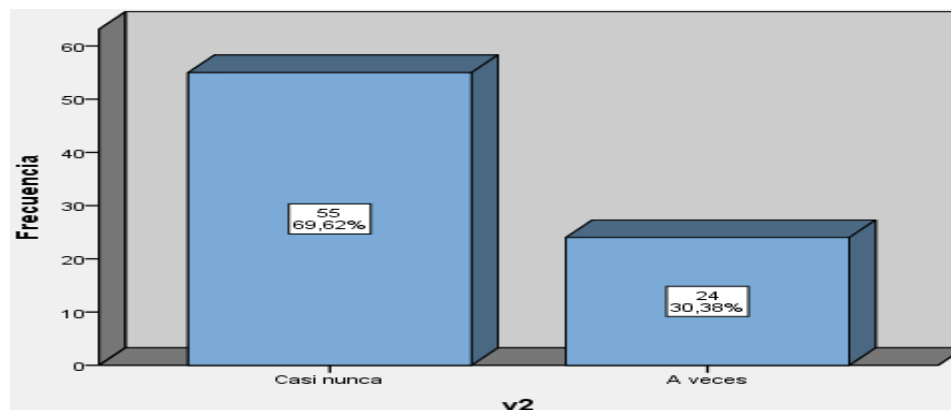
En la tabla 12 y figura 20, el estudio demuestra que no existe una calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco. Distrito San Ramón, porque carece de credibilidad en sus servicios enseñanza – aprendizaje, las instalaciones no brinda seguridad lo que el cliente espera, a ellos se relaciona el valor agregado que está en proceso de perfeccionar el servicios, y con todo lo mencionado, falta satisfacción del servicios hacia los clientes, es decir la gran mayoría de los encuestado respondieron 69,6% casi nunca y seguidamente 30,4% a veces, o que hace decir hay que hacer dar credibilidad en los servicios que se brinda a los alumnos con bastante compromiso.

Tabla 12.
Análisis de la variable Calidad de servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	55	69,6	69,6	69,6
Válido A veces	24	30,4	30,4	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión logro de metas. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 20.
Análisis de la variable la calidad de servicios.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la variable Calidad de servicios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Calidad como prestigio – excelencia

Denota la tabla 13 y la figura 21, nos dice que el 38,0% nunca y seguidamente puede corroborar 25,3% casi nunca existe calidad de prestigio, por ello incita a desertar y optar otras instituciones educativas, mientras otros encuestados replican que si existen calidad de prestigio de excelencia frente a sus estudiantes con 27,8% casi siempre. El desenlace que deducimos que para llegar tener una reputación de prestigio hay que ser competitivo frente a las organizaciones e instituciones educativas, es así debe anexarse la palabra mágica es calidad en el desempeño, El prestigio se lo gana día a día con los alumnos para obtener fidelidad en la institución educativa, por lo cual cliente percibe y miden la calidad de excelencia de servicios esperado.

Tabla 13.

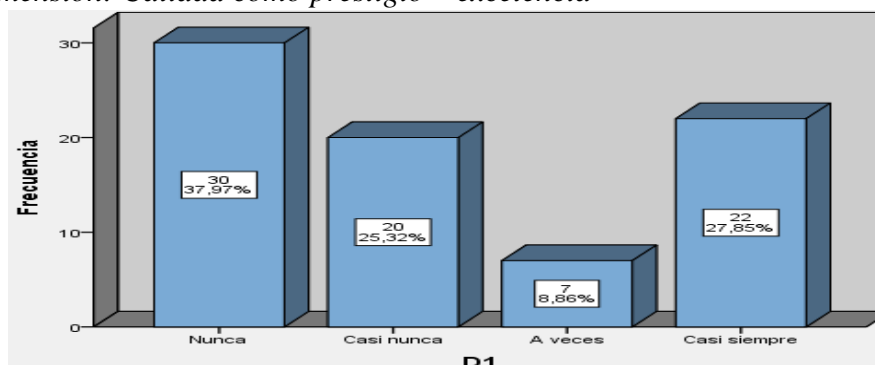
Análisis de la dimensión Calidad como prestigio – excelencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	38,0	38,0	38,0
Casi nunca	20	25,3	25,3	63,3
Válido A veces	7	8,9	8,9	72,2
Casi siempre	22	27,8	27,8	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad de prestigios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 21.

Dimensión: Calidad como prestigio – excelencia



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión Calidad de prestigio. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión Calidad en función de los recursos.

En la tabla 9 y seguidamente la figura 14, la dimensión atención 2 de la variable dos, nos detalla la dimensión Calidad en función de los recursos con índice muy altos deliberadamente negativo, perjudicial respondieron 62,0% casi nunca y después, no es fantasía afirma que los grupos de minoría respondieron 31,6% a veces y el 6,3% casi siempre, demuestran afectividad de cortesías cuando desconoce alguna información de Calidad en función de los recursos de servicios educativos, Esto es absolutamente es cierto en la institución educativa San Juan Bosco, deben seleccionar subordinados, administrar y comprender todos los aspectos que harán una valiosa dependencia institucional. Suplir y ordenar los recursos organizacionales, tales como: personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc. para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible.

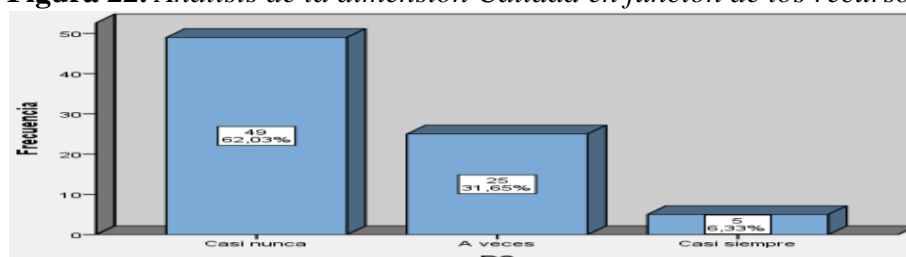
Tabla 14.

Análisis de la Dimensión Calidad en función de los recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	49	62,0	62,0	62,0
	A veces	25	31,6	31,6	93,7
	Casi siempre	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad de los recursos. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 22. *Análisis de la dimensión Calidad en función de los recursos*



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión Calidad de recursos. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Calidad como cambio (valor –agregado)

En la tabla 15 y también la figura 23, se comprobó de los 79 encuestado en la institución educativa San Juan Bosco respondieron 63,3% casi nunca y 1,3% nunca existe un valor agregado en la calidad de servicios, con ellos generan descontento los clientes, pero otros encuestado dicen que si existen valor agregado con 6.3% casi siempre lo cual es minoritaria. Todo indica la mayoría argumentan existe una desaprobación en la institución educativa San Juan Bosco, por no brindar el valor agregado frente al rendimiento académico en los estudiantes. Es recomendable ejecutar la ejecución del gasto al 100% sin temores para promover el valor agregado que espera el cliente, ajustándose a la competitividad frente a otras instituciones educativas.

Tabla 15.

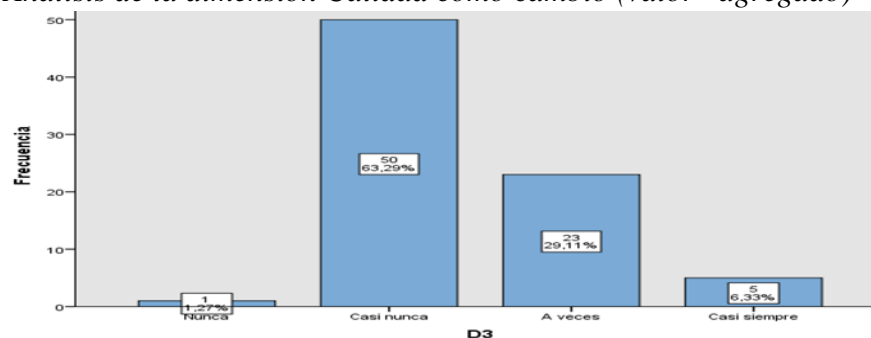
Análisis de la dimensión Calidad como cambio (valor –agregado).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	50	63,3	63,3	64,6
Válido A veces	23	29,1	29,1	93,7
Casi siempre	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad valor agregado. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 23.

Análisis de la dimensión Calidad como cambio (valor –agregado)



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la dimensión Calidad de valor agregado. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Calidad como perfección o mérito.

Todo cabe indicar en la tabla 16 y también la figura 24, se comprobó de los docentes que brinda su servicio están desmotivados, los incentivos, ascensos y gratificaciones. no son accesibles para aumentar el aprendizaje de los alumnos respondieron 32,9% a veces, esto se comprueba a simple vista cuando ingresas a cada salón, y son contemplados, lo puede corroborar 67,1% casi nunca. Vale decirlo la gran mayoría respondieron casi nunca hay calidad de perfección, vale decir hay mucha inestabilidad, el mérito es el argumento principal para justificar cambios internos en la institución educativa San Juan Bosco.

Tabla 16.

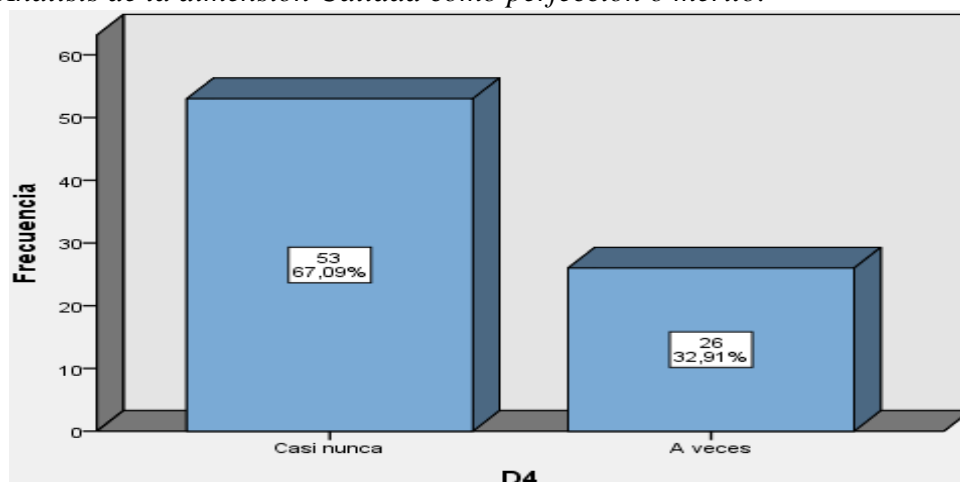
Análisis de la dimensión Calidad como perfección o mérito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	53	67,1	67,1	67,1
Válido A veces	26	32,9	32,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicado en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad valor agregado. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 24.

Análisis de la dimensión Calidad como perfección o mérito.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión Calidad de recursos. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Calidad como relación valor – costo.

En la tabla 20 y también la figura 17, se constató un gran número de encuestados del total personas alegaron que no existe calidad de servicios por parte de la IEP. San Juan Bosco en dar valor agregado de costo beneficio hacia el aprendizaje del estudiante frente al rendimiento académico para lograr objetivos esperado con una educación de calidad y se puede mostrarse con indicadores porcentaje 56,6% a veces, y sucesivamente 41,77% casi nunca y también 1,3% nunca. La institución educativa San Juan Bosco es urgente que establezca de acertados mecanismos de coordinación entre las diferentes actores y una buena apropiada relación con los padres de familia.

Tabla 17.

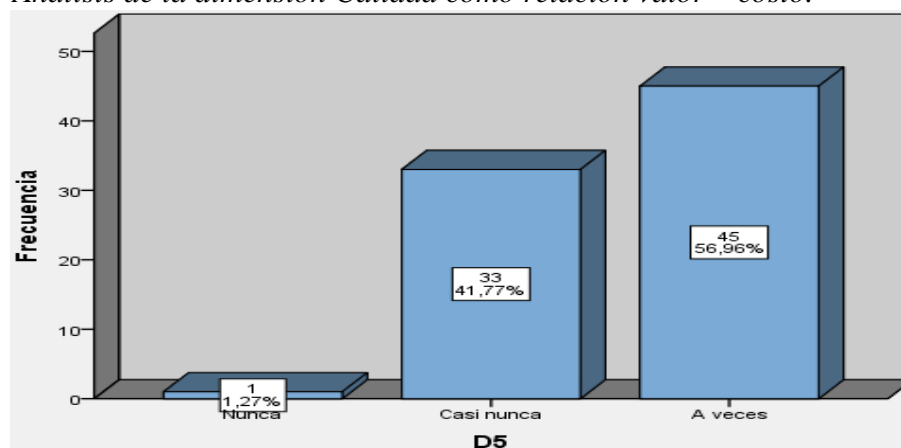
Análisis de la dimensión Calidad como relación valor – costo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	33	41,8	41,8	43,0
A veces	45	57,0	57,0	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad valor costo/beneficios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 25.

Análisis de la dimensión Calidad como relación valor – costo.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad de valor de costo / beneficios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Análisis de la Dimensión: Calidad de satisfacción de necesidades

Se percibe en la tabla 18 y también la figura 21, contestaron casi nunca 45,6% y nunca 13,9% existe calidad de satisfacción hacia los estudiantes en el aprendizaje, pero también de los encuestados objetaron 16,5% casi siempre y 13,9% siempre si existe calidad de servicios en la satisfacción en la enseñanza – aprendizaje. La conclusión del análisis estadístico el comportamiento del personal de la institución No transmite credibilidad de calidad de satisfacción de necesidades a los alumnos, pero las respuestas no deben ser tibias, esto se verifica en la tabulación estadística

Tabla 18.

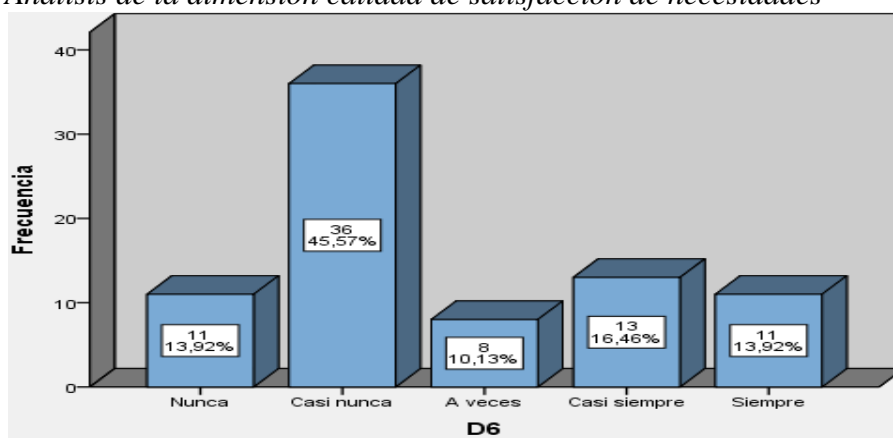
Análisis de la dimensión Calidad de satisfacción de necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	13,9	13,9
	Casi nunca	36	45,6	59,5
	A veces	8	10,1	69,6
	Casi siempre	13	16,5	86,1
	Siempre	11	13,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0

Nota. La tabla nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad de satisfacción. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 26.

Análisis de la dimensión calidad de satisfacción de necesidades



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la dimensión calidad de valor de costo / beneficios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

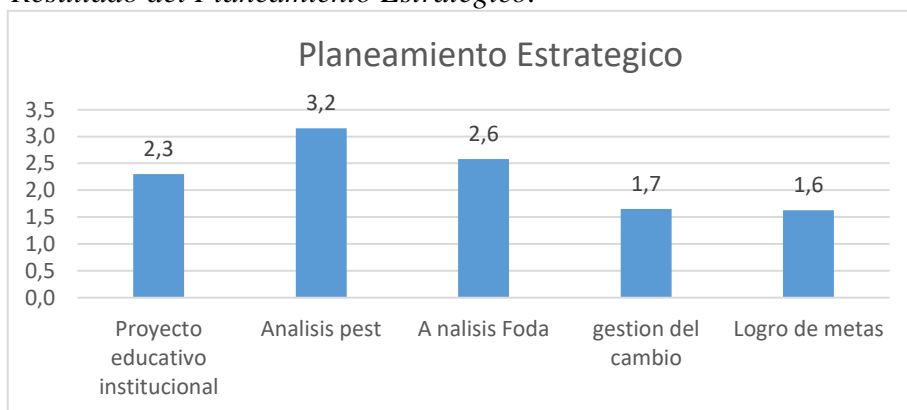
5.1.4. Organización, análisis e interpretación de resultado.

5.1.4.1. Planeamiento Estratégico.

Admitimos en la figura 27 se da a conocer en los cinco componentes del planeamiento estratégico de la entidad educativa. Se puede afirmar lo lesivo de la dimensión plan educativo institucional, hay que mejorar los indicadores de la participación activa, el análisis pest y la Gestión de cambio, teniendo con puntos recontra desfavorables, seguidamente el Logro de metas en la comunidad educativa tiene 1.6%, 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 planeamiento estratégico 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 que el Análisis pest y análisis foda están en proceso en llegar un nivel óptimo de 3.2.

Figura 27.

Resultado del Planeamiento Estratégico.

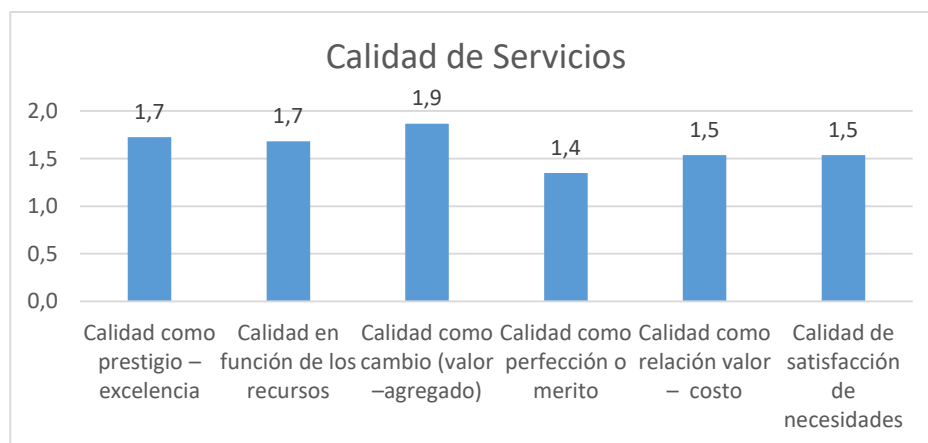


Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, la variable 1 planeamiento estratégico. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

5.1.4.2. *Calidad de servicios.*

En la figura 20 se puede verificó el punto más frágil de la dimensión son la calidad como perfección a mérito 1.4% 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 Calidad como relación valor costo con 1.5% y Calidad de satisfacción a las necesidades con 1.5% 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 Calidad como prestigio y excelencia tiene con 1.7% y de igual manera la calidad en función a los recursos con 1.7% al menos dan soluciones con normalidad en coordinación en cambiar palabras de comunicación. Concluamos entonces de las siete dimensiones en su totalidad está en proceso de regulación positivo la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020. con 1.9% arribando a la perfección de la magnitud de 6, traducido excelente.

Figura 28.
Calidad de servicios.



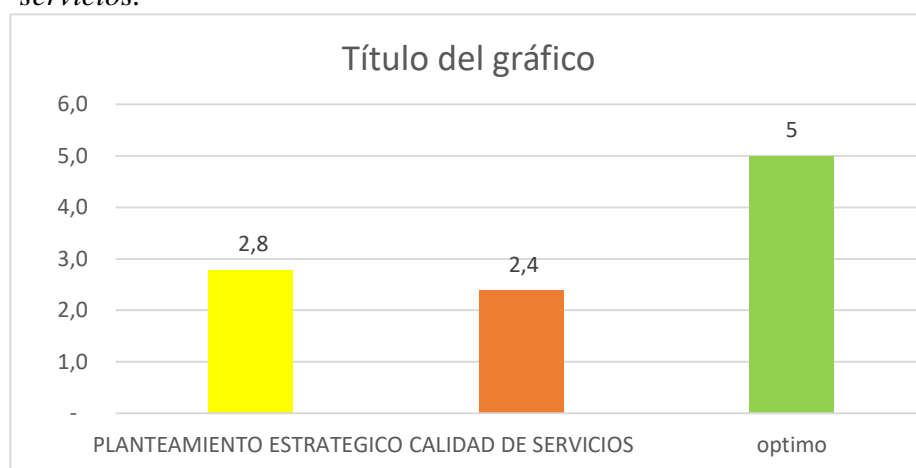
Nota. La figura nos pregona los porcentajes en la IEP San Juan Bosco, la variable 2 calidad de servicios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

5.1.4.3. Grado de correlación entre las dos variables planeamiento estratégico y calidad de servicios.

Se constató en la figura 21 se avizoró el grado de relación entre las dos variables denominadas variables 1 planeamiento estratégico y variable 2 calidad de servicios educativos, pues indica una relación de proporcionalidad directa y significativa el planeamiento estratégico con 2.8 frente a la calidad de servicios con 2.4, interpretado heterogéneo. Se percibe en la figura el grado de correlación y que debe reformular, programar cada cadena presupuestaria para que llegue a la escala de 5 excelencia por el 2,5% representa regular y la tesis no da fiabilidad que exista una calidad de servicios excelentísimo, valiendo decir si el planeamiento estratégico anda corriendo favorablemente, por lo contrario, afectará la calidad de servicios increíble, y si anda lento el planeamiento estratégico la calidad de servicios andará decaída.

Figura 29.

Logro de resultado del planeamiento estratégico y calidad de servicios.



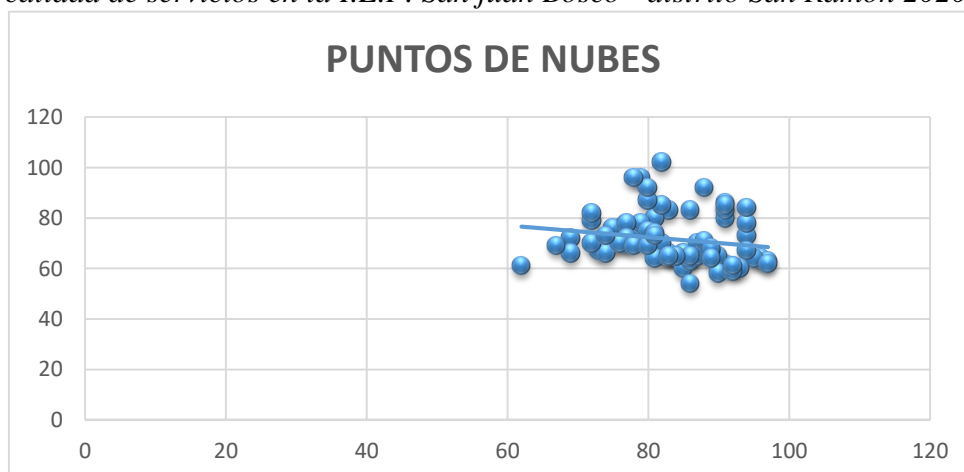
Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, grado de correlación entre el planeamiento estratégico y calidad de servicios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

5.1.5. Análisis de correlación de planeamiento estratégico y calidad de servicios.

En la tesis demostró la figura 22, sustenta con detalles el diagrama de dispersión denota que la línea está inclinada hacia abajo juntamente con los puntos de nubes, así pues, indica negativa, es decir la gestión administrada por la IEP. San Juan Bosco debe reformular desde que inicia la necesidad en hacer estudio de mercado y después reformular cada meta y tener el compromiso de cumplirlo para así obtener resultado en la ejecución del gasto y que los servicios mejoren en la calidad de satisfacción. Pero recalando si lo puntos están dispersos quiere decir no existe la correlación de significancia entre las dos variables, en esta figura podemos observar que si existe la correlación de significancia casi moderada con 2.8% entre las dos variables de forma positivas llegando alcanzar el nivel 5 descifrada excelencia en mi criterio esta regularmente en proceso de bien dando puntajes contraproducentes.

Figura 30.

Diagrama de dispersión de las dos variables planeamiento estratégico y calidad de servicios en la I.E.P. San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020.



Nota. La figura nos pregona los porcentajes aplicados en la IEP San Juan Bosco, los puntos de puntos de nubes de correlación entre el planeamiento estratégico y calidad de servicios. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

5.2.1. Prueba de la hipótesis general.

La hipótesis de investigación a probar es: El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. De tal manera se escoltará los 6 pasos de la prueba a especificar:

Proponer las hipótesis

Hipótesis nula; El planeamiento estratégico NO se relaciona con la calidad de servicios, la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

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

Hipótesis alterna; El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la calidad de servicios la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, porque estás hablando una hipótesis positiva que mejorar el planeamiento al frontis de la calidad educativa, ascendente.

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

Especificar el nivel de significancia

El nivel de significación es $\alpha = 0.05$ para un nivel de confianza de 0.95, siempre en la investigación tendrá un margen de error 0.05, descifrado el nivel de la significancia equivale la proporcionalidad directa entre dos variables.

Establecer el estadístico de prueba apropiado

El coeficiente de correlación de Spearman, es el apropiado para datos cualitativos superiores a 30 Items, porque medirá el grado de relación que va

puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestros Items superó 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 α ; estos se explicarán en la tabla 22 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla 19. donde se observa $p = 0.002$ para 79 unidades de análisis y una correlación negativa media de -0.326^{**} entre las variables de Planeamiento Estratégico y calidad de servicios.

Tabla 19.

Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

		Planeamiento estratégico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,002
		N	79
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	-,326
		Sig. (unilateral)	,002
		N	79

***. *Nota.* En la tabla indica a correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre el planeamiento estratégico y calidad de servicios. Elaboraciones propias (2020).

En la tabla 20 señala, la tesis una correlación negativa media, por ello se sugiere potencializar el planeamiento estratégico para que la calidad de servicios fluya con potencia correcta en la gestión 2020; el planeamiento es un instrumento de gestión que conduce a los objetivos hacia la ejecución del gasto de calidad cumpliendo resultado esperado.

Tabla 20.

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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de spearman
Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.*

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.326$, 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: El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - Distrito San Ramón 2020.

En la contratación de hipótesis se empleó el estadígrafo RHO DE SPEARMAN para ver el grado, medición de relación, entre dos variables 1 y 2. “planeamiento estratégico y calidad de servicios”. Lo cual denota la Correlación negativa media.

5.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: El proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. De tal manera se escoltará los 5 pasos de la prueba a especificar:

Especificar la hipótesis nula y alterna

Hipótesis nula; El proyecto educativo institucional NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020

Ho: $\rho = 0$

Hipótesis alterna; El proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 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 ρ es menor que $\alpha = 0.05$. No rechazar la Ho cuando es mayor o igual que α ; estos se explicarán en la tabla 21 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla 21. donde se observa $\rho = 0.415$ para 79 unidades de análisis y una correlación negativa media de -0.25^{***} entre la dimensión número uno proyecto educativo institucional y la variable dependiente calidad de servicios educativos, existe una relación lineal negativa fuerte, por ambos tienen relación.

Tabla 21.

Existe una relación significativa entre el Proyecto educativo institucional y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

		Proyecto educativo institucional	Calidad de servicios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
		N	79
		Coefficiente de correlación	-,025
		Sig. (unilateral)	,415
		N	79

***. *Nota.* En la tabla indica a correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre el proyecto educativo institucional y la calidad de servicios. Elaboraciones propias (2020).

En la tabla 22 señala, la tesis una correlación negativa media, por ello se sugiere potencializar el PEI para que la calidad de servicios fluya con potencia correcta en la gestión 2020; el análisis tiene que ajustarse a las necesidades que afronta con la competitividad para dar una calidad.

Tabla 22.

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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de spearman
Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.*

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.025$, 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: El proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - Distrito San Ramón 2020.

En la contratación de hipótesis se empleó el estadígrafo RHO DE SPEARMAN para ver el grado, medición de relación, entre dos variables de asociación y supervisión. “proyecto educativo institucional y calidad de servicios”. Lo cual denota la Correlación negativa media.

5.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: El análisis pest se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Especificar la hipótesis nula y alterna

Hipótesis nula; El Analisis pest NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020.

$$H_0: \rho = 0$$

Hipótesis alterna; El Analisis pest se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020.

$$H_a: \rho > 0$$

Especificar el nivel de significancia

El nivel de significación es $\alpha = 0.05$ para un nivel de confianza de 0.95, siempre en la investigación tendrá un margen de error 0.05, descifrando el nivel de la significancia equivale la proporcionalidad directa entre dos variables.

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 ρ es menor que $\alpha = 0.05$. No rechazar la H_0 cuando es mayor o igual que α ; estos se explicarán en la tabla 26 con precisión exacta en qué nivel se encuentra.

Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla 23. donde se observa $\rho = 0.000$ para 79 unidades de análisis y una correlación negativa considerada pero significativa de -0.543^{**} entre la dimensión número dos el

Análisis pest de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios, existe una relación lineal negativa fuerte, por ambos tienen relación.

Tabla 23

Existe una relación significativa entre el Análisis pest y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

			Análisis pest	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Análisis pest	Coefficiente de correlación	1,000	-,543
		Sig. (unilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	79	79
		Coefficiente de correlación	-,543	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	79	79

***. *Nota.* En la tabla indica a correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre el análisis pest y la calidad de servicios. Elaboraciones propias (2020).

Tabla 24. *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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de Spearman
Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.543$, 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 Análisis pest se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020. con la coeficiencia Correlación negativa considerable -,543

5.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: El análisis toda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

De tal manera se escoltará los 5 pasos de la prueba a especificar:

Especificar la hipótesis nula y alterna

Hipótesis nula; El análisis Foda NO se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020.

Ho: $\rho = 0$

Hipótesis alterna; EL análisis Foda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 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, siempre en la investigación tendrá un margen de error 0.05, descifrado el nivel de la significancia equivale la proporcionalidad directa entre dos variables.

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 α ; estos se explicarán en la tabla 28 con precisión exacta en qué nivel se encuentra y la otra parte en la tabla 29.

Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla 25. donde se observa $p = 0.000$ para 79 unidades de análisis y una correlación negativa media pero significativa de -0.429^{**} entre la dimensión número tres Análisis Foda de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios, existe una relación lineal negativa fuerte.

Tabla 25.

Existe una relación significativa entre el Análisis Foda y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

			Análisis Foda	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Análisis Foda	Coefficiente de correlación	1,000	-,429
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	-,429	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	79	79

***. *Nota.* En la tabla indica a correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre el análisis foda y la calidad de servicios. Elaboraciones propias (2020).

En la tabla 26 señala, la tesis una correlación negativa media, por ello se sugiere potencializar el Análisis foda para que la calidad de servicios fluya con potencia correcta en la gestión 2020; el análisis tiene que ajustarse a las necesidades que afronta con la competitividad para dar una calidad.

Tabla 26.

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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de spearman

Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.429$, 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 Análisis Foda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa San Juan Bosco - distrito San Ramón 2020 con la coeficiencia correlacional -0.429 , existe una relación lineal negativa fuerte, por ambos tienen relación

5.2.5. Prueba de la cuarta hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: La gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Especificar la hipótesis nula y alterna

Hipótesis nula; La gestión del cambio NO se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

Ho: $\rho = 0$

Hipótesis alterna; La gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 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 Items, porque medirá el grado de relación que va puntualizar entre las dos variables, valiéndose decir nuestra Items superó 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 α ; 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 $p = 0.294$ para 79 unidades de análisis y una correlación negativa considerada pero significativa de -0.062^{**} entre la dimensión número 4 gestión del cambio de la variable uno y la variable dependiente calidad de servicios.

Valiéndose decirlo, cuando hay una buena gestión del cambio 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 detallará en la tabla 27 Y 28, existe una relación lineal negativa fuerte, por ambos tienen relación

Tabla 27.

La gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

			Gestión del cambio	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	1,000	-,062
		Sig. (unilateral)	.	,294
		N	79	79
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	-,062	1,000
		Sig. (unilateral)	,294	.
		N	79	79

***. *Nota.* En la tabla indica la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre la gestión del cambio y la calidad de servicios. Elaboraciones propias (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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de spearman
Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = -0.062$, 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 del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. con la coeficiencia correlacional -0.062 , Correlación negativa considerable.

5.2.6. Prueba de la quinta hipótesis específica.

La hipótesis de investigación a probar es: El logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Siguiendo los pasos de prueba se tiene:

Especificar la hipótesis nula y alterna

Hipótesis nula; La evaluación para el logro de metas NO se relaciona con la calidad de servicios la institución educativa San Juan Bosco - Distrito San Ramón 2020.

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

Hipótesis alterna; El Logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 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 estadística 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 ρ es menor que $\alpha = 0.05$. No rechazar la H_0 cuando es mayor o igual que α ; estos se explicarán en la tabla 32 seguidamente tabla 29.

Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba se presenta en la tabla. donde se observa $\rho = 0.000$ para 79 unidades de análisis y una correlación positiva pero significativa de 0.712** entre la dimensión número 5 El logro de metas de la

variable uno y la variable dependiente calidad de servicios., existe una relación lineal positiva fuerte.

Tabla 29.

El logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

		Logro de metas	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Logro de metas	1,000	,712
		Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	,000
		N	79
	Calidad de servicios	,712	1,000
		Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	,000
		N	79

***. *Nota.* En la tabla indica a correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), entre el logro de meta y la calidad de servicios. Elaboraciones propias (2020).

Tabla 30.

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
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla señala el estudio del uso de la correlación de spearman
Fuente: Elaboración Mondragón Barrera, 2014.

Decisión y conclusión

Al ser el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.712$, 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: El logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. con la coeficiencia correlacional ,712, Correlación positiva considerable, se afirma existe una relación lineal positiva fuerte.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El resultado de la investigación de la tesis titulada “Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020”, exhalo 2.8% al planeamiento estratégico lo cual tiene una conexión de firmeza la calidad del servicio 2.4% al frontis 5 igualmente al 100%, que lo traduce un planeamiento estratégico no tanto confiable “Correlación negativa media” – 0.326 con el estadígrafo Rho Spearman.

Los diez autores que hablan del planeamiento estratégico educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación de los investigadores tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) la mala planeación estratégica en las instituciones educativa conduce al mal fracaso de cumplir con la ejecución del presupuesto, la conducción de cumplir tareas de actividades que fueron programadas durante el año, posteriormente perjudicará la calidad de servicios buscando la satisfacción del cliente cuando los liceos no tiene un claro rumbo de objetivos, no se conocerá la competitividad educativa, no se realizarán propuestas de valor agregado y no fluirá productividad de costo / beneficios para ambos entre la institución educativa y los padres de familias quienes están al cuidado y protección de sus menores hijos.

Manrique Lezama (2018) estudiante egresada de la UPLA, quien realizó y aplicó su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. Trilenium Internacional - El Tambo – 2018” y actualmente es licenciada en administración valida nuestra información porque fue aplicada en una institución particular educativa llamada, la tesis titulada “Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020” nos dice Manrique Lezama (2018) que para lograr una calidad de

servicios hay que tener variables de criterios, las cuales se mencionará un buen trato amable y personalizado, rapidez y firmeza de los servicios que espera el cliente, asesoramiento como se conducirá el proceso de socialización entre enseñanza – aprendizaje e padres de familias, disponibilidad para resolver problemas, la existencia de multicanal, la transparencia y credibilidad que no exista estafa en incrementar el rendimiento académicos de los alumnos, etc., cosas que también concuerda con sus antecesores y se suman a dar su respaldo frente a la teorías de los investigadores tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020).

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) dice en el primer objetivo el resultado de la conclusión fue: El proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,025$, $p < 0.05$) correlación negativa media,

Los diez autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión del proyecto educativo y la calidad de servicios educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación. El mal enfoque de un proyecto educativo institucional que no este adecuado a las exigencias, servicios, productividad en los estudiantes, es por la mala decisión que fue acto de copia y pega y presentan sus carpetas pedagogías con tal de cumplir sus funciones, para no tener sanciones, a ellos conllevan al fracaso de una política educativa que no orientan a la metodología y el equipo de gestores para alcanzar la mejora continua a mediano y largo plazo. A continuación de detallará las conclusiones de 5 tesis en su brevedad:

Medina Silva (2021) nos dice; El desarrollo de sus cuatro fases principales permitió en primera instancia identificar el entorno de la entidad a través de una

matriz DAFO, conocer sus metas para el período entre 2020 – 2025 y analizar la articulación de sus procesos internos.

Diaz Rodriguez (2019) nos dice En la definición del plan estratégico del CANC se deben tener en cuenta las perspectivas: aprendizaje y crecimiento, procesos internos, clientes, y la financiera. Una de ellas que haga falta, pone en riesgo el cumplimiento del plan, las influencias del análisis pestel, matriz DOFA y las cinco fuerzas de porter.

Carriazo Diaz, Perez Reyes, & Gaviria Bustamante (2020) nos dice en su artículo, bien definido en el resultado: Teniendo en cuenta los conceptos de liderazgo pedagógico, se necesita de este para realizar una adecuada planificación estratégica, ya que se requiere diseñar las estrategias necesarias y adecuadas para alcanzar los objetivos a corto y a largo plazo en las instituciones educativas, es por ello por lo que se necesita de excelentes líderes pedagógicos con formación integral.

Mallqui Vitor (2021) Concluyeron que existe una relación directa, moderada y significativa entre el liderazgo pedagógico y la gestión escolar en la calidad educativa.

Cuya Barreda (2018) nos dice sus conclusiones si existe una relación entre el PEI y la gestión educativa fue 0.558 correlación moderada.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) nos dice el segundo objetivo el resultado de la conclusión fue: La dimensión del análisis Pest afirmó que; El análisis pestel se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,543$, $\rho < 0.05$) correlación negativa considerable, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha.

Los 9 autores que hablan del análisis Foda educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación de los investigadores tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) la falta de aplicación de una herramienta del análisis pestel en las instituciones educativa que identifique las fuerzas externas a nivel macro, por lo que urgen determinará proveer futuros en el mercado en la competencia, es necesarios que las organizaciones educativas prioricen necesidades herramientas para proveer antes un aciago que choque con los intereses de la enseñanzas – aprendizaje. Asimismo, todos los investigadores nos dicen que el análisis pestel nos ayuda a planificar y puede contemplarse con el análisis DOFA y las cinco fuerzas de porter y la matriz de Ansoff. Solo se mencionará a tres autores para validar la información de cada uno de ellos.

Mallqui Vitor (2021) nos dice en su hipótesis Se determinó que, existe una influencia significativa del planeamiento estratégico, liderazgo pedagógico del directivo en la eficiencia en las instituciones educativas públicas de Carabayllo 2021; habiéndose obtenido un resultado en la prueba $X^2=47,386$ y un $p=0,000$; posteriormente no es ajeno Cuya Barreda (2018) no tiene planteado en su dimensión análisis pestel más tiene la gestión administrativa, así que no hay nada que mencionar. Sucesivamente Novoa Seminario (2019) su investigación es descriptiva por lo que menciona que el analisis Externo (PESTEC) es un instrumento de planificación estratégica para medir el factor externo para hacer frente a la competencia.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) para el tercer objetivo la conclusión fue: La dimensión del Análisis Foda afirmar que; El análisis Foda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa

Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,429$, $p < 0.05$) correlación negativa media

Los diez autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión el análisis Foda frente y su relación de proporcionalidad directa con la calidad de servicios educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación. El desenlace de consideración se dirá a mayor preparación de un excelente análisis Foda fluirá un resultado óptimo y crecimiento descendente positivo en la medición de la calidad de servicios educativos, pero si no el análisis Foda no está bien reformulado fluirá la caída hacia abajo y su relación sería de significancia negativa.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) fue su resultado el cuarto objetivo se concluye en afirma: La dimensión gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Su correlación de significancia ($r = -0,062$, $p < 0.05$) correlación negativa considerable

Los nueve autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión la gestión del cambio y su relación de proporcionalidad directa con la calidad de servicios educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación, que consideran que nace de una necesidad y priorización de los bienes tangibles e intangibles para la toma de decisiones a través de gestión cambios todos los instrumentos necesarios ajustado a la realidad del problemas en socialización con la globalización contemporáneas.

El autor Ocas Ancajima (2019) tiene una distinta realidad en el distrito de Chepén las dimensiones no corroboran con la gestión del cambio del tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020), para ellos mencionare sus dimensiones 2021;

habiéndose obtenido un resultado en la prueba $\chi^2=47,386$ y un $p=0,000$; posteriormente no es ajeno Cuya Barreda (2018) no tiene planteado en su dimensión análisis pestel más tiene la gestión administrativa, así que no hay nada que mencionar. Sucesivamente Novoa Seminario (2019) su investigación es descriptiva por lo que menciona que el análisis Externo (PESTEC) es un instrumento de planificación estratégica para medir el factor externo para hacer frente a la competencia.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sánchez (2020) para el tercer objetivo la conclusión fue: La dimensión del Análisis Foda afirmar que; El análisis Foda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r= -0,429$, $p < 0.05$) correlación negativa media

Los diez autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión el análisis Foda frente y su relación de proporcionalidad directa con la calidad de servicios educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la investigación. El desenlace de consideración se dirá a mayor preparación de un excelente análisis Foda fluirá un resultado óptimo y crecimiento descendente positivo en la medición de la calidad de servicios educativos, pero si no el análisis Foda no está bien reformulado fluirá la caída hacia abajo y su relación sería de significancia negativa.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) fue su resultado el cuarto objetivo se concluye en afirma: La dimensión gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Su correlación de significancia ($r= -0,062$, $p < 0.05$) correlación negativa considerable.

Los nueve autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión la gestión del cambio y su relación de proporcionalidad directa con la calidad de servicios educativos en la educación básica regular están totalmente de acuerdo con el resultado de la tesis, que consideran que nace de una necesidad y priorización de los bienes tangibles e intangibles para la toma de decisiones a través de gestión cambios todos los instrumentos necesarios ajustado a la realidad del problemas en socialización con la globalización contemporáneas.

El autor Ocas Ancajima (2019) tiene una distinta realidad en el distrito de Chepén las dimensiones no corroboran con la gestión del cambio del tesista Zavala Contreras & Pinto Sánchez (2020), para ellos mencionare sus dimensiones (1) fase analítica (2) fase filosófica (3) fase programática (4) fase operativa (5) fase cuantitativa, así que no tiene aporte significativo de la dimensión gestión del cambio y la calidad de los servicios educativos en la EBR.

Según tesista Zavala Contreras & Pinto Sanchez (2020) Finalmente, el objetivo cinco de la investigación concluye: La dimensión logros de metas nos prueba, que el logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Su correlación de significación ($r= 0,712$, $\rho <0.05$) es correlación positiva considerable, para ello es la única dimensión que arrojo positivo hacia arriba ascendente la cual está en proceso de lograr resultado de metas para obtener cambios en la gestión educativa del plantel.

Los diez autores están totalmente de acuerdo con el resultado entre la dimensión logros de metas y la relación de proporcionalidad directa con la calidad de servicios educativos, expresan cuando se hace una planeación estratégica siempre tiene que conseguir logros de objetivos metas, así que no existen objecion.

CONCLUSIONES

1. El desenlace de la investigación de las dos variables planeamiento estratégico y calidad de servicios dice: El planeamiento estratégico se relación significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. ($r = -0.326$, $p < 0.05$) correlación negativa media, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha, existe una relación de proporcionalidad directa entre las dos variables
2. En el primer objetivo el resultado de la conclusión fue: El proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,025$, $p < 0.05$) correlación negativa media, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha, existe una relación de proporcionalidad directa entre la dimensión proyecto educativo y la variable 2 calidad de servicios educativos.
3. El segundo objetivo el resultado de la conclusión fue: La dimensión del análisis Pest afirmó que; El análisis pestel se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,543$, $p < 0.05$) correlación negativa considerable, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha, existe una relación de proporcionalidad directa entre la dimensión análisis pestel y la variable 2 calidad de servicios educativos.

4. Para el tercer objetivo la conclusión fue: La dimensión del Análisis Foda afirmar que; El análisis Foda se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, con un nivel de significancia correlación ($r = -0,429$, $\rho < 0,05$) correlación negativa media, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha, existe una relación de proporcionalidad directa entre la dimensión análisis Foda y la variable 2 calidad de servicios educativos.
5. El cuarto objetivo se concluye en afirma: La dimensión gestión del cambio se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Su correlación de significancia ($r = -0,062$, $\rho < 0,05$) correlación negativa considerable, es decir el diagrama de dispersión están descendiendo hacia abajo por lo cual los puntos de nubes están cerca al diagrama de la flecha, existe una relación de proporcionalidad directa entre la dimensión análisis pestel y la variable 2 calidad de servicios educativos., en pocas palabras existe una relación fuerte negativa.
6. Finalmente, el objetivo cinco de la investigación concluye: La dimensión logros de metas nos prueba, que el logro de metas se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Su correlación de significación ($r = 0,712$, $\rho < 0,05$) es correlación positiva considerable, para ello es la única dimensión que arrojó positivo hacia arriba ascendente la cual está en proceso de lograr resultado de metas para obtener cambios en la gestión educativa del plantel.

RECOMENDACIONES

1. Realizar, reformular el planeamiento estratégico institucional según la demanda del costo beneficio, determinando un excelente modelo de gestión estratégica para captar nuevos clientes en tiempos de pandemias al frontis de la rentabilidad empresarial.
2. En la dimensión Análisis Foda, el estado situacional pasa la valla del 55% interpretado regularmente moderado, por lo cual se le recomienda aplicar las tareas y cumplir las partidas presupuestaria al 100%, para competir contra sus contrincantes a través del plan operativo.
3. Se recomienda en la dimensión gestión del cambio deben potencializar en priorizar más las estrategias didácticas a través del meet, Zoom, con nuevas formas de innovación pedagógicas de juegos lúdicos, para así adquirir alumnos competitivos en las matemáticas, comunicación y ciencias tecnologías y ambientes a nivel provincial de Chanchamayo, porque su valla electoral apenas llega a las tres cuartas partes de una gestión de cambio moderada.
4. Es muy importante recomendar en la dimensión logro de metas en la institución educativa Particular San Juan Bosco no cumple el logro de las metas según su PEI, de igual forma la ejecución de gasto no está bien definido en la toma de decisiones para dar calidad de servicios, por ello resalto tiende miedos de invertir para obtener rentabilidad.
5. Notablemente se recomienda llegar por lo menos al 50% de los actores educativos que existe una calidad de servicios educativos, por ello motivo a seguir trabajando de lo contrario los clientes optaran ir contra sus competidores donde les brindaran la calidad de prestigio de excelencia en función de sus materiales educativos que dispone la institución educativa.

6. Se puede observar que el servicio que brinda no cubre las expectativas del cliente en recibir una excelente enseñanza – aprendizaje, carecen de no buscar herramientas educativas a través de despertar motivación y buscar al menos el perfeccionamiento de los servicios, por ellos recomiendo dar sus palabras de compromiso que exista credibilidad y no mentir al pueblo que brindan calidad de servicios altamente positivos con respecto a la dimensión calidad como perfeccionamiento o mérito.
7. Finalmente se recomienda mejorar en la dimensión calidad con valor – costo beneficios y la calidad de satisfacción al cliente que tienen el mismo puntaje de 1.7% lo cual no supera al 2.5% de conseguir calidad de servicios educativos con un nivel óptimo al 100%, por ellos aplicar un plan de mejoramiento actualizado del 2021 hasta el 2024, incorporando así un Balance Score Card.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Alpízar Chavez, A. (30 de junio de 2017). El concepto de resultado. *Revista Digital de la Maestría en Ciencias Penales*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/RDMCP/article/view/29694/29717>
- Figueroa Morán, G. L., Paladines Morán, J. P., Paladines Morán, J. N., Caicedo Plúa, C. R., & Romero Castro, M. I. (2017). *Modelo De Plan Estratégico De Sistemas Para La Gestión Y Organización a Través De Una Plataforma Informática* (Primera ed.). Ecuador, Manabí, Ecuador: Área de Innovación y Desarrollo, S.L. doi:978-84-946684-5-6
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de inversiones* (Decima ed.). (G. R. Miguel, Ed.) México, México, México: Pearson Educacion. doi:978-970-26-1514-9
- Pérez y Soto Domínguez, A., & Calderón Ossa, Y. (2012). *El Concepto de Seguridad Social una Aproximacion a sus Alcances y Limites*. Colombia, Colombia, Colombia: Madrid. Obtenido de file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeSeguridadSocial-5978951.pdf
- Posso Ordóñez, R. (2014). *Conceptos y Principios de Economía y Metodología Utilizadas en la Investigaion Economica* . Quito, Ecuador, Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-ConceptosYPrincipiosDeEconomiaYMetodologiasUtiliza-4820645%20(1).pdf
- Soler Gómez, V. (2016). *Desarrollo Socioafectivo*. Madrid, Madrid, Madrid. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773055.pdf>
- Viteri Moya, J. (2017). *Responsabilidad Social*. Rumipamba, Ecuador. doi:1390-6542

- Alarcón Dávila, C. (2015). *Marketing de servicios en las empresas de servicios especializados en la ciudad de Medellín*. Medellín, Colombia, Colombia. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1284/Marketing%20de%20servicios%20en%20las%20empresas%20de%20servicios%20especializados%20en%20la%20ciudad%20de%20Medell%C3%ADn.pdf;sequence=1>
- Alfredo, O. (2003). *Planeamiento Estratégico* (Quinta ed.). (INAP, Ed.) Buenos Aires, Argentina: INAP. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117042438/pdf_318.pdf
- Arriaga, T. (2019). *Análisis PESTEL*. Obtenido de <file:///C:/Users/karina/Downloads/An%C3%A1lisis%20PESTEL%20karina.pdf>
- Barros, S. (2003). *Dos Conceptos de lo Político y una Política*. Obtenido de <file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-DosConceptosDeLoPoliticoYUnaPolitica-2527501.pdf>
- Bateman, T. S. (2009). *Administración, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Mexico.
- Bournissen, J. M. (2017). Modelo Pedagógico Para la Facultad de Estudios Virtuales de la Universidad Adventista del Plata. *Universitat de les Illes Balears*, 1 - 230. Palma, Palma de Mallorca, España. Obtenido de <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/145713/tesis%20Juan%20M%20Bournissen.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Bravo Sánchez Jannet, M. (14 de Marzo de 2018). Planeamiento estratégico y la gestión educativa en los docentes de la RED 12-2017 Carabayllo. *Escuela de*

Posgrado - Universidad Cesar Vallejos, 1 - 113. Carabayllo, Lima, Peru.
Recuperado el <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12954>, de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12954/Bravo_SJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camisón , C., Cruz , S., & González , T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos*. (C. Alberto, Ed.) Madrid, Madrid. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Carro Paz, R., & Gonzales Gomez, D. (2012). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina, Argentina : Universidad Nacional de Mar de Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Casavilca Marca, S. R. (26 de Julio de 2018). Relacion entre Gestion Estrategica Y Competitividad en la Institucion Educativa Privada Evangelica Antioquia Chilca – 2018. *Universidad Nacional del Centro del Peru*, 1 - 250. Huancayo, Huancayo, Peru. Recuperado el <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>, de http://intranet.uncp.edu.pe/sites/uncp.edu/files/institucional/oficina/secretaria-general/consejo/relacion_consejo_12-03-2019.pdf

Chapman, A. (2004). Análisis DOFA y análisis PEST. *chapman2004analisis*, 1 - 11. Recuperado el https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=An%C3%A1lisis+DOFA+y+an%C3%A1lisis+PEST+Chapman%2C+Alan&btnG=#d=gs_cite&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A1Rag9cn8nVcJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des, de <file:///C:/Users/IREN->

010/Downloads/An%C3%A1lisis%20DOFA%20y%20an%C3%A1lisis%20PEST%20por%20Alan%20Chapman.pdf

CONSULTORIA ALTAIR. (2014). Elaboracion del Plan Estrategico. *Eco colecciones* , 1 - 85. Recuperado el https://www.altairasesores.es/quienes_somos/consultoria, de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Elaboracion+de+l+Plan+Estrategico+ALTAIR+&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AwHo3aUp5ge0J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des

Cuya Barreda, D. E. (2018). El planeamiento estratégico y la gestión educativa en la institución educativa N° 115-28. *Universidad Nacional de Educacion Enrique Gusman y Valle - la Cantuta*, 1- 106. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1454/TM%20CE-Ge%203216%20C1%20-%20Cuya%20Barreda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Universidad Libre - Colombia*. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168

Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (Junio de 12 de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre - Researchgate*, 1 - 191. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168

- Esperter Ortiz, A. D. (2016). Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al alquiler de e-books por Internet. *Universitat Politècnica de València*, 1 - 171. Obtenido de <https://riunet.upv.es/handle/10251/60699?show=full>
- Galaz Dueñas Maria Francisca. (julio de 2017). Analisis Del Diagnostico Institucional De Un Colegio Particular Subvencionado, Frente a Los Nuevos Desafios Propuestos Por El Sostenedor y el Equipo Directivo. *Pontificia Universidad Catolica de Chile.*, 1 - 108. Villarica, Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21560>
- Galindo Munch, L. (2010). *Administracion - Gestion Organizacional, enfoques y Procesos Administrativos* (Vol. Primera Edicion). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=4887
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico, Mexico. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gomez Bueno , C. (1996). *El Genero y el Prestigio Profesional*. Madrid, Madrid, Madrid. Obtenido de <file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-ElGeneroYElPrestigioProfesional-761443.pdf>
- González, L., & Espinoza, Ó. (28 de julio de 2008). Calidad de la Educacion Superior. Obtenido de <file:///C:/Users/karina/Downloads/210-428-1-SM.pdf>
- Hellriegel, Jackson , S., & Slocum, Jr., J. (2009). *Administracion. .Un enfoque basado en competencias*. Santa Fe, Mexico , Mexico. doi:13: 978-607-481-455-2

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México, México: Mc Graw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion sexta edición* (Sexta Edición ed.). México, Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education. doi:978-1-4562-2396-0
- Hernandez, S. J., & Rodriguez. (s.f.). *Introduccion a la Administracion. Teoria General Administrativa, Origen, evolucion y vanguardia*. (Quinta ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) Mexico.
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial* (Decimocuarta ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) Mexico, Mexico: Pearson. doi:978-607-32-1024-9
- Institute, I. d. (2019). *Plan Anual de Trabajo*. Lima, Lima, Peru: Ministerio de Educacion. Obtenido de https://repositorioweb.blob.core.windows.net/documentos/Transparencia/Anexo03_Plan-Anual-de-Trabajo.pdf
- Leal Herrera, P. M. (2016). Diseño de un Plan de Desarrollo Estrategico Institucional para una Universidad. *Universidad de Chile*, 1 - 86. Santiago, Santiago, Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143490/Dise%C3%B1o-de-un-plan-de-desarrollo-estrat%C3%A9gico-Institucional-para-una-Universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Parra, M. E. (Junio de 2013). Planeacion Estrategica un pilar en la gestión empresarial. *El buzón Paccioli*, 1 - 55. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/81/Pacioli-81.pdf>

Much Galindo, L. (2011). *Administracion, Proceso administrativo, clave del éxito empresarial*. Mexico.

Münch Galindo, L. (2007). *Administracion, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (Vol. Primera Edición). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Person. Obtenido de <http://files.clases8.webnode.es/200000623-4eb8150ae0/Munch%20Galindo%20Lourdes%20-%20Administracion%20-%20Escuelas%20Proceso%20Administrativo.pdf>

Munch Galindo, L. (2007). *Administración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (Vol. Primera Edicion). México, México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=administricio n+Escuelas%2C+proceso+administrativo%2C+%C3%A1reas+funcionales+y+desarrollo+empreendedor&btnG=

Münch Galindo, L. (2010). *Administracion, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). Mexico.

Münch Galindo, L. (2011). *Administracion, Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (Segunda ed.). Mexico.

Neyra López, C. A. (2010). Guia de elaboracion del proyecto educativo institucional articulado al proyecto educativo local ventanilla. *Municipalidad de Ventanilla - neyra2010guia*, 1 - 98. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/567/Gu%c3%ada%20de%20elaboracion%20del%20proyecto%20educativo%20institucional%20articulado%20al%20proyecto%20educativo%20local%20de%20Ventanilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Novoa Seminario , C. A. (Cuatro de Junio de 2019). Plan Estrategico para la Institucion Educativa Particular "Antonio Raimondi", de la Ciudad de Piura, Año 2017. *Universidad Nacional de Piura Perú*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1776/ADM-NOV-SEM-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinto Calderón, J. (2003). *La Garantia de la Calidad de los Productos y Servicios de Unidades de Informacion en el Contexto de la Sociedad de Informacion*. Mexico, Mexico, Mexico. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/4665/1/lapaz7.pdf>
- Robbins Stephen , P., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. (M. de Anta, E. Quintanar Duarte, D. K. Montañó González, & J. D. Hernández Garduño, Edits.) México, México, México: Pearson educación. doi:ISBN: 970-26-0555-5
- Robbins, S. P. (2014). *Administracion*. (G. D. Chávez, Ed.) Mexico.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Terminos en Investigacion Cientifica, Tecnologica*. Lima, Lima, Peru. Obtenido de <file:///C:/Users/karina/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Savedra Sanduvi, J., García Vargas, M. B., & Gomero Camones, E. (2016). Guia para Formular e Implementar el Proyecto Educativo Institucional. *Ministerio de Educación*, 1 - 84. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>
- Soriano Rivera , R. (2016). Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico. *Revista de Ciencias de la Gestión, Vol. I(Nº 1)*, 1- 86. doi:1019-9403

- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1° Edición ed.). Obtenido de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Vargas Cordero, Z. R. (2019). La Investigacion Aplicada: Una Forma de Conocer las Realidades con Evidencia. *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Villalba Sánchez, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Colombia, Colombia, Colombia . Obtenido de [file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/karina/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(2).pdf)
- Zeithaml, V., Parasumaran. A, & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicio*. España, Madrid. Obtenido de 8479780614

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL • ¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?	OBJETIVO GENERAL • Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.	HIPÓTESIS GENERAL • Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.	VARIABLE 1 Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto educativo institucional • Análisis pestel • Análisis foda • Gestión del cambio • logro de metas 	Método general: Método científico Inducción - Deducción Método analítico sintético Método específico: Método estadístico no paramétrico Método hipotético – deductivo
PROBLEMA ESPECÍFICO 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el proyecto educativo y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis pestel y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre el análisis foda y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020? 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el gestión del cambio y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre el logro de metas y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 1) Establecer la relación que existe entre el proyecto educativo institucional y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 2) Establecer la relación que existe entre el análisis pestel y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 3) Establecer la relación que existe entre el análisis foda y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 4) Establecer la relación que existe entre la gestión del cambio y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 5) Establecer cuál es la relación que se da entre el logro de metas y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.	HIPOTESIS ESPECÍFICO 1) Existe una relación entre el proyecto educativo institucional y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 2) Existe una relación entre el análisis pestel y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 3) Existe una relación entre el análisis foda y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 4) Existe una relación entre la gestión del cambio y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 5) Existe una relación entre el logro de metas y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020.	VARIABLE 2 Calidad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad prestigio – excelencia • Calidad en función de los recursos Atención • Calidad como cambio (valor –agregado) • Calidad como perfección o merito • Calidad como relación valor – costo • Calidad de satisfacción de necesidades 	TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica Clases de investigación Investigación de campo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Diseño no experimental de corte transversal. <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox --- r --- Oy </pre> </div> ENFOQUE: enfoque cuantitativa – cualitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN Investigación correlacional UNIVERSO: Todas las instituciones públicas y privadas del distrito de San Ramón. POBLACIÓN Personal directivo administrativo = 8 Personal docentes E.B.R = 20 Miembros del comité padres de familia = 24 Alumnos de la comunidad educativa SJB = 280 Totalidad = 332 MUESTRA – NO PROBABILISTICO Sumatorio total 79 TECNICA Observación Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario

ANEXO 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1.
Operacionalización de variables planeamiento estratégico.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA
V1: Planeamiento Estratégico	Acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (Alfredo, 2003, pág. 159)	De forma similar el planeamiento estratégico es un proceso mediante el cual los trabajadores implementan, planes operativos, análisis DOFA, para buscar el cambio en la empresa a través de los métodos de evaluación en el logro de los objetivos definido	Proyecto educativo institucional	Cumplimiento de la Visión Cumplimiento de la Misión Plan anual de trabajo	Escala de actitud	5 4 3 2 1	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Análisis Pestel	político económico tecnológica			
			Análisis Foda	Diagnostico Análisis externo Análisis interno			
			gestión del cambio	Afectividad de priorización innovar			
			Logro de metas	toma de decisiones resultado logro de objetivos Ejecución de las estrategias			

Nota. En la tabla nos revela la Variable 1, Planeamiento estratégico, y sus dimensiones, frente a un instrumento escala de actitud. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Tabla 2.*Operacionalización de variables calidad de servicio.*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	VALOR	OPCION DE RESPUESTA		
V.2: Calidad de servicios	La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 164)	Asimismo, la calidad de los servicios es el grado de satisfacción al cliente entregando todo lo que te pide, la cual te hace diferentes de los demás, para ser competitivo contra tus adversarias, en busca de calidad de excelencia de los servicios, juntando así el costo / beneficios en la perfección del servicio (00 – 30] Muy baja (30 – 60] Baja (60 – 90] Media (90 – 120] Alta (120– 150] Muy alta	Calidad como prestigio – excelencia	Excelencia en servicio Productividad Nivel de Prestigio	Escala de actitud				
			Calidad en función de los recursos	competitividad Bienes intangibles profesionalismo				5 4	Siempre Casi siempre
			Calidad como cambio (valor – agregado)	responsabilidad social servicio rápido accesibilidad				3 2	A veces Casi nunca
			Calidad como perfección o merito	seguridad Cero defectos Nivel de garantía				1	Nunca
			Calidad como relación valor – costo	costo/ beneficio inversión ejecución de gasto seguridad					
			Calidad de satisfacción de necesidades	Nivel de confianza					
				Nivel de satisfacción					

Nota. En la tabla nos revela la Variable 2, Calidad de servicios, y sus dimensiones, frente a un instrumento escala de actitud. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Tabla 31.

Matriz de elaboración de instrumento, la variable Planeamiento Estratégico.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	Ítems	
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Proyecto educativo institucional, Inicia Serra, Natalia Estefanía (2016) el PEI es un instrumento que orienta la gestión de la institución educativa. Específicamente, se trata de un instrumento de planificación a mediano plazo que brinda orientaciones para la elaboración de otros documentos de gestión como el Plan Anual de Trabajo (PAT). (pág. 14).	Cumplimiento de la visión	1	En cuanto al proyecto educativo institucional, los docentes conocen la visión de la I.E San Juan Bosco.	
			2	La demanda de la Institución Educativa promueve el mantenimiento de altas expectativas sobre el desempeño de nuestros estudiantes.	
		Cumplimiento de la misión	3	se cumple la misión de la Institución educativa San Juan Bosco, desde el rol como docentes.	
			4	Desarrollar la misión de la Institución educativa San Juan Bosco con estudiantes	
			5	Las prácticas pedagógicas de la I.E. San Juan Bosco se realizan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo.	
		Análisis pest, La palabra PESTEL se trata de un acrónimo en inglés, y las siglas que lo conforman hacen referencia a los seis factores que influyen en la empresa desde el exterior, pero que están fuera del control de la misma. Estos son: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales (Espert Ortiz, 2016, pág. 30).	Plan anual de trabajo.	6	La I.E.P. San Juan Bosco y funcionamiento del plantel se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo.
	político				7
			8	Las políticas extras que plantea la I.E San Juan Bosco; competencias, deportes, oratoria y otras, contribuyen a mejorar su aprendizaje.	
			económico	9	La I.E. San Juan Bosco, colabora con la solución de problemas educativos, sociales y de salud que se presentan.
	10			Se han tomado en cuenta las sugerencias económicas que hacen los padres de familia para mejorar la I.E. San Juan Bosco.	
	tecnología		11	la institución educativa San Juan Bosco Implementa la tecnología en las sesiones de aprendizaje	
			12	Incorporar el uso de la tecnología para facilitar el aprendizaje de mis estudiantes.	
	Análisis Foda Examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización (...) La combinación de los análisis externo e interno se llama análisis FODA porque es un examen de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. Con el análisis FODA, los gerentes pueden identificar un nicho estratégico para que la organización lo explote (Robbins Stephen & Coulter, 2005, pág. 185)		Diagnóstico	13	La I.E.P. San Juan Bosco, su misión está bien definida con la realidad educativa.
				14	realizan el servicio rápido de las actividades extraescolares que organiza la I.E. para los estudiantes.
			Análisis externo	15	el ordenamiento contribuye a que los estudiantes obtengan mejores calificaciones.
				16	Tienen disponibilidad para desarrollar las actividades de apoyo del aprendizaje, cultural que realiza la I.E. San Juan Bosco
				17	El personal de la I.E San Juan Bosco atiende mis solicitudes adecuadamente.
			Análisis interno	18	Se ve cambios favorables de producción en la I.E. San Juan Bosco.
	Afectividad de priorización			19	la institución educativa esta implementado para el desarrollo de los estudiantes.
		20	El programa de educación del colegio es de alta calidad		

"Administración del cambio que propone una serie de estrategias para desempeñarse en un entorno cambiante y que demandan retos" (pág. 171).	innovar	21	La comunidad educativa San Juan Bosco tiene, implementada tecnología de última generación
		22	Analiza y reflexiona sobre la creatividad del progreso en el aprendizaje de los estudiantes
		23	Toman en cuenta la opinión de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.
Logro de metas, Según Robbins Stephen & Coulter Afirma "Resultados deseados para individuos, grupos y organizaciones enteras (...) Las metas son objetivos y usamos los dos términos indistintamente. Marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros reales en el trabajo" (pág. 160).	toma de decisiones	24	Se reúnen periódicamente con los docentes del mismo grado y/o asignatura para comparar con otros centros y proponer mejoras a nuestras prácticas pedagógicas.
		25	El director de la I.E. San Juan Bosco, da resultados a la solicitud de nuevos servicios escolares.
		26	El director toma buenas decisiones para resolver los problemas que presentan la I.E. San Juan Bosco.
		27	La dirección promueve la capacitación del personal de la institución educativa privada San Juan Bosco.
		28	El director promueve e impulsa el aprendizaje para la mejora de la I.E. San Juan Bosco.
		29	En el Colegio se lleva el registro y seguimiento de las estrategias de organización y funcionamiento.
		30	Los cursos y talleres que promueve la I.E. satisfacen las necesidades de capacitación y actualización.

Nota. En la tabla nos pregona la matriz de elaboración de instrumento, donde se mide con escala de actitud las cuales se va cuantificar con escala de likerts, aplicando la técnica de encuesta hacia los integrantes de la I.P San Juan Bosco Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Tabla 32.

Matriz de elaboración de instrumento, la variable Calidad de servicios.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	Ítems
CALIDAD DE SERVICIOS	Calidad como prestigio – excelencia, Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos afirma "Cuantificada de acuerdo con el prestigio del que goce la institución académica, así como por su reconocimiento y que hace que se diferencie de las demás" (pág. 168).	excelencia en servicio	31	la institución educativa brinda calidad de servicio de excelencia
			32	los docentes de la I.E.P. San Juan Bosco cumplen con las expectativas de enseñanza - aprendizaje correctamente.
		Productividad	33	El director toma en cuenta la producción de los bienes y servicios de la I.E San Juan Bosco para cubrir con sus necesidades.
			34	El director proponer actividades de mejora de la I.E. con los insumos necesarios para la producción.
			35	La planeación de la I.E. que se lleva a cabo en colegio cumple con el posicionamiento en el mercado.

		36	la calidad de servicio de la I.E. San Juan Bosco se desempeña favorablemente.
Calidad en función de los recursos Tiene que ver con los recursos con que cuentan las instituciones, bien sean de carácter físico, económico o de capital humano. Se valora entonces de acuerdo con lo idóneo y moderno de la infraestructura y equipos, la cualificación y productividad de los profesores y el desempeño de sus estudiantes. cero defectos. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 168).	competitividad	37	Los nuevos servicios que se ofrecen la I.E. San Juan Bosco se diseñan de acuerdo con las necesidades del público.
		38	El colegio participa en diversos programas que proporcionan apoyos para mejorar los servicios que se ofrecen.
	Bienes intangibles	39	la institución educativa tienes equipos computaciones en óptimas condiciones.
		40	En la I.E. promueve la participación del profesional en programas de capacitación y actualización que permiten su desarrollo laboral.
	41	El personal que se contrata en la I.E San Juan Bosco que trabaja es profesional.	
Calidad como cambio (valor –agregado), Según Duque Oliva & Chaparro Pinzón (2012) nos afirma “otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos” (pág. 168).	profesionalismo	42	El director promueve responsabilidad social que ayudan a que la I.E. San Juan Bosco mejore.
		43	La comunidad educativa San Juan Bosco, su misión está bien definida con la realidad educativa.
	responsabilidad social	44	realizan el servicio rápido de las actividades extraescolares que organiza la I.E. para los estudiantes.
		45	el ordenamiento contribuye a que los estudiantes obtengan mejores calificaciones.
	servicio rápido	46	Tienen disponibilidad para desarrollar las actividades de apoyo del aprendizaje, cultural que realiza la I.E. San Juan Bosco.
47		El personal de la I.E San Juan Bosco atiende mis solicitudes adecuadamente.	
Calidad como perfección o merito Según, Duque Oliva; Chaparro Pinzón, (2012). “se da si la institución logra la perfección en el proceso y en el resultado de la educación” (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 169).	accesibilidad	48	Se ve cambios favorables de producción en la I.E. San Juan Bosco.
		49	La fiabilidad del servicio en la I.E. San Juan Bosco demuestra defectos de confianza.
	seguridad	50	El director muestra respeto y cordialidad. dándome la confianza de que los estuantes tengan buen aprendizaje.
Cero defecto		51	La I.E. San Juan Bosco selecciona los materiales de estudio actualizados que utilizara el estudiante.

calidad de la educación, dada la cantidad de público o stakeholders que participan o son afectados por ella como el estado, las empresas, los estudiantes, los padres de familia, las entidades gubernamentales que la rigen, etc. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 168).

Calidad de satisfacción de necesidades, Calidad de satisfacción de necesidades enfoque que vislumbra la complejidad de la calidad de la educación, dada la cantidad de público o stakeholders que participan o son afectados por ella como el estado, las empresas, los estudiantes, los padres de familia, las entidades gubernamentales que la rigen, etc. (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012, pág. 168).

		52	La I.E San Juan Bosco cuenta con docentes que demuestran la garantía que tengan un nivel alto de enseñanza.
nivel de garantía		53	las pensiones de los estudiantes son corroboradas con la calidad de servicio que brinda la I.E. San Juan Bosco.
		54	Se elige el material didáctico de acuerdo a las necesidades
costo/ beneficio		55	identificadas en la evaluación de los estudiantes.
		56	La dirección actualiza los conocimientos sobre cómo aprenden los estudiantes de acuerdo a su edad/nivel de desarrollo.
inversión		57	la I.E San Juan Bosco distribuye la ejecución de gasto desacuerdo a lo establecido.
		58	gestiona la I.E. San Juan Bosco los riesgos de seguridad de la información.
ejecución de las estrategias		59	los estudiantes tienen acceso a una gran variedad de instalaciones, salas que les ayudan a aprender.
		60	Los profesores de la Institución Educativa ofrecen atención personalizada a los alumnos.
nivel de confianza			
nivel de satisfacción		60	La disciplina del colegio San Juan Bosco es muy justa y eficiente.

Nota. En la tabla nos pregona la matriz de elaboración de instrumento, donde se mide con escala de actitud las cuales se va cuantificar con escala de likerts, aplicando la técnica de encuesta hacia los integrantes de la I.P San Juan Bosco. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

ANEXO 4.
PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO 2022 – 2025

VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico

COMPONENTE: Proyecto educativo institucional

Tabla 33.

Dimensión: Proyecto Educativo Institucional.

OBJETIVOS ESPECIFICO	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		RESPONSABLES
				Inicio	Finalización	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera el proyecto educativo se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una gestión estratégica sofisticada, incluyendo los tres tipos de instrumento; PEI, PIA, POI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer que un individuo comprenda y controle cada componente del BSG. • Dominar los instrumentos de gestión pública como líder. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar trimestralmente si existe incumplimiento a logros de las metas. • Revisar y comprender los clasificadores de gasto trimestralmente en su programación de compromiso anual. • Cumplir las cadenas presupuestarias que esté ligado al PEI, al cuadro de necesidades que requiere la empresa. 	Enero	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Sub directora • secretaria

Nota. En la tabla está indicando la propuesta de plan de mejoramiento en la dimensión proyecto educativo institucional, así pues, los actores deben mejorar. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico

COMPONENTE: Análisis Foda

Tabla 34.

Dimensión: Análisis Foda

OBJETIVOS ESPECIFICO	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		RESPONSABLES
				Inicio	Finalización	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera el análisis Foda se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la captación de más ingresantes de estudiante a la I.E.P, a través de las formas de pagos, así mismo brindarles certificaciones de talleres técnicos productivos, a la cual conllevarles hacer competitivo con la herramienta Design Thinking frente a la calidad de servicios que merece la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la rentabilidad de costo / beneficio para buscar oportunidad productividad en los activos financieros. • Potencializar los convenios con las empresas para medir el rendimiento laboral de su capacidad del estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer formas de pagos a los padres de familia • Realizar certificaciones técnicas, de mecánica automotriz, industrias del vestido, industrias electrónicas y carpintería. • Hacer convenios con las empresas para buscar puesto laboral para los estudiantes • Brindarles los videos de grabaciones a los clientes, como está la situación del aprendizaje. 	Enero	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Sub directora • secretaria

Nota. En la tabla está indicando la propuesta de plan de mejoramiento en la dimensión análisis foda, así pues, los actores deben mejorar. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico**COMPONENTE:** Gestión del cambio**Tabla 35.***Dimensión: Gestión del cambio.*

OBJETIVOS ESPECIFICO	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		RESPONSABLES
				Inicio	Finalización	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la gestión del cambio se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una herramienta autogestionable Lean Startup para medir el desempeño laboral de los trabajadores según la afectación presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer que los actores educativos comprendan y controlen cada componente del Lean Startup. • Dominar los indicadores Lean Startup, idea, construir, productos, medición, datos, aprender, a ellos mejorar la gestión del cambio continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema académico educativo • Gestionar el incremento de presupuesto en la programación del compromiso anual • Reformular la gestión estratégica; PEI, PIA, POI • Implantar una metodología Lean Startup, para generar nuevas ideas en la calidad de los servicios 	Enero	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Sub directora • secretaria

Nota. En la tabla está indicando la propuesta de plan de mejoramiento en la dimensión gestión del cambio, así pues, los actores deben mejorar.
Fuente: Elaboraciones propias (2020).

VARIABLE 1: Planeamiento Estratégico

COMPONENTE: Logro de metas

Tabla 36

Dimensión: Logro de metas.

OBJETIVOS ESPECIFICO	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		RESPONSABLES
				Inicio	Finalización	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera el logro de metas se relaciona con la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el mejoramiento continuo según las especificaciones técnicas y/o Términos de referencias, seguidamente el cuadro de necesidades hacia el logro de objetivos de la meta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar la meta presupuestaria en la publicidad de marketing con precisión. • Priorizas las tareas de trabajos según el enlace del POI y PIA, para el logro del resultado de la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el posicionamiento del neuromarketing. • Cumplir su plan operativo institucional. • Efectuar los concursos educativo estudiantil en las áreas de matemática, comunicación para el rendimiento académico de la I.E.P. San Juan Bosco. • Efectuar la ejecución del gasto presupuesta para cumplir resultados. 	Enero	Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Sub directora • Docente de aula

Nota. En la tabla está indicando la propuesta de plan de mejoramiento en la dimensión logros de metas, así pues, los actores deben mejorar. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

ANEXO 5 INSTRUMENTO DE VALIDACION POR EXPERTOS

Tabla 37.
Validez por experto

Experto	Puntaje Planeamiento Estratégico	Variable Calidad de servicios Educativos
Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez	78.33	80.00
Mg. Lic. Adm. Yean Velasco Leon	88.44	83.33
Mg. Lic. Adm. Saulo Roger Casavilca Marca	85.00	83.33
Mg. Lic. Adm. Gustavo alexander Diaz Chacon	75.00	80.00

Nota. En la tabla indica la credibilidad que dieron fe a los instrumentos de gestión de matrices de investigación de tesis de la VI y V2. Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Confiabilidad del Instrumento

La tabla 41, señala la confiabilidad de la variable Planeamiento Estratégico a ellos se encuestó a 30 participantes para sacar la escala de ALFA CRONBACH.

Tabla 38.
Resumen de procesamiento de casos.

Casos	Válido	N	%
		30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Nota. En la tabla se observa la aplicación de la tesis a 30 encuestado a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Elaboraciones propias (2020).

En la tabla 42, indica a 30 elementos, la fiabilidad de la escala de la prueba fue $\alpha=0.504$, por lo que se derivó evaluar el Planeamiento Estratégico. Tiene un rango moderado positiva a ellos procede la investigación para su ejecución.

Tabla 39.*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,5048	30

Nota. En la tabla indica la garantía que es accesible en aplicar el instrumento que es moderado el Alfa de Cronbach, en la variable planeamiento estratégico y procede su aplicación los instrumentos Fuente: Elaboraciones propias (2020).

Figura 31.*Nivel de fiabilidad del alfa cronbach.*

Nota. En la figura indica la garantía que es accesible el Alfa de Cronbach es moderado, procede su aplicación los instrumentos Fuente: Elaboraciones propias (2020).

La tabla 43, señala la confiabilidad de la calidad de servicios educativos a ellos se encuestó a 30 participantes para sacar la escala de ALFA CRONBACH, arribando al 100% la certeza de la investigación, de igual siempre en la investigación existe un margen de error de 3.3%.

Tabla 40.*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	29	96,7
	Excluido ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. En la tabla se observa la aplicación; a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Elaboraciones propias (2020).

En la tabla 44, se evaluó a 30 participantes en la muestra, la fiabilidad del alfa cronbach fue $\alpha=0.861$, por lo que procedió evaluar la calidad de servicios.

Tabla 41.*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	30

Nota. En la tabla indica la garantía que es accesible aplicar el instrumento, es moderado el Alfa de Cronbach, en la variable calidad de servicios y procede su aplicación los instrumentos Fuente: Elaboraciones propias (2020).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES.			
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	VICTORIANO EUSEBIO, ZACARÍAS RODRÍGUEZ	DNI :	19 91 31 81
Grado académico	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	Mención	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
E-mail	vzacarias@faza.com.pe	Teléfono:	964 672 278
Institución donde labora	UNCP	Cargo:	Docente Nombrado
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO		
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020		

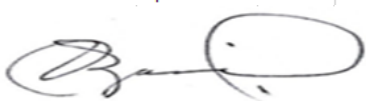
ASPECTOS DE VALIDACIÓN



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	###	
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																	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															65		640				
	PUNTAJE TOTAL																					705


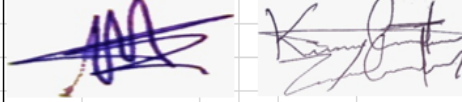
VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	78.33
----------	---------	-------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante

DNI: 19 91 31 81

Autor del instrumento a validar

DNI: 73 67 48 35

DNI: 45 03 06 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES.																						
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	VICTORIANO EUSEBIO, ZACARÍAS RODRÍGUEZ										DNI :	19 91 31 81										
Grado académico	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES										Mención	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS										
E-mail	vzacarias@faza.com.pe										Teléfono:	964 672 278										
Institución donde labora	UNCP										Cargo:	Docente Nombrado										
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: CALIDAD DEL SERVICIOS																					
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020																					
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	##	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje																				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																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																				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												720										
PUNTAJE TOTAL												720										
VALORACIÓN																						
PROMEDIO		Puntaje		80.00																		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD																						
Firma del experto informante										Autor del instrumento a validar												
																						
DNI: 19 91 31 81										DNI: 73 67 48 35 DNI: 45030604												

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.			
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	YEAN WILLIAM, VELASCO LEON		DNI : 45 45 81 21
Grado académico	Mg. EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS	Mención	ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
E-mail	Yean.velasco@pucp.edu.pe		Teléfono: 996 878 814
Institución donde labora	UPLA - UNCP - PUCP		Cargo: Docente Contradado
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO		
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020		

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																			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																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																			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	680			
PUNTAJE TOTAL																		760				

VALORACIÓN


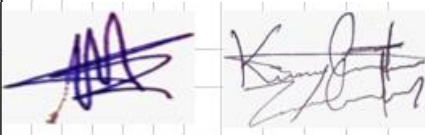
PROMEDIO	Puntaje	88.44
----------	---------	--------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante	
DNI:	19 91 31 81

Autor del instrumento a validar	
DNI:	73 67 48 35
DNI:	45 03 06 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS																													
DATOS GENERALES.																													
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	YEAN WILLIAM, VELASCO LEON										DNI :	45 45 81 21																	
Grado académico	Mg. EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS										Mención	ESTRATÉGICA DE EMPRESAS																	
E-mail	Yean.velasco@pucp.edu.pe										Teléfono:	996 878 814																	
Institución donde labora	UPLA - UNCP - PUCP										Cargo:	Docente Contradado																	
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: CALIDAD DEL SERVICIOS																												
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020																												
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	##								
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje															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																		X										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X										
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																		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																												
	Puntaje																			83.33									
OPINIÓN DE APLICABILIDAD																													
Firma del experto informante										Autor del instrumento a validar																			
Mg. Velasco Leon Yean W. GLAD N° 11423 N° 8497 - PN - MVCS																													
DNI:	19 91 31 81									DNI:	73 67 48 35									DNI:	45 03 06 04								

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS																					
DATOS GENERALES.																					
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	SAULO ROGER, CASAVILCA MARCA										DNI : 44 49 38 39										
Grado académico	Mg. EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS										Mención: ESTRATEGICAS DE EMPRESAS										
E-mail	scasavilcam@gmail.com										Teléfono: 994 915 575										
Institución donde labora	IREN - CONCEPCION										Cargo: JEFE DE ADMISION DE CONSULTORIOS EXTERNOS										
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO																				
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020																				
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	#	#	#	#	#	#	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje																	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																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																	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																		Puntaje		
																			85.00		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD																					
Firma del experto informante										Autor del instrumento a validar											
																					
DNI: 44 49 38 39										DNI: 73 67 48 35					DNI: 45 03 06 04						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.			
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	SAULO ROGER, CASAVILCA MARCA	DNI:	44 49 38 39
Grado académico	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMP	Mención	ESTRATEGICAS DE EMPRESAS
E-mail	scasavilcam@gmail.com	Teléfono:	994 915 575
Institución donde labora	IREN - CONCEPCION	Cargo:	JEFE DE ADMISION DE CONSULTORIOS EXTERNOS
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: CALIDAD DEL SERVICIOS		
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020		



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	##	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje																				X	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																				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	Puntaje	83.33
----------	----------------	--------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante	Autor del instrumento a validar
	
DNI: 44 49 38 39	DNI: 73 67 48 35 DNI: 45030604

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.			
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	GUSTAVO ALEXANDER DIAZ CHACON		DNI : 20 54 51 39
Grado académico	Mg. Adm. EN ADMINISTRACIÓN		Mención EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
E-mail			Teléfono: 967 309 364
Institución donde labora	U.P.L.A		Cargo: Docente Contratado
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO		
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020		

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

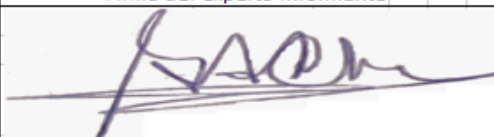
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje															X					
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales															X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															X					
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información															X					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-															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							
PUNTAJE TOTAL																		675			

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	75.00
----------	----------------	--------------


OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante



DNI: 20 54 51 39

Autor del instrumento a validar



DNI: 73 67 48 35 DNI: 45 03 06 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.			
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	GUSTAVO ALEXANDER DIAZ CHACON		DNI : 20 54 51 39
Grado académico	Mg. Adm. EN ADMINISTRACIÓN		Mención EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
E-mail			Teléfono: 967 309 364
Institución donde labora	U.P.L.A		Cargo: Docente Contratado
Nombre del instrumento	CUESTONARIO: CALIDAD DEL SERVICIOS		
Título de la investigación	Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020		

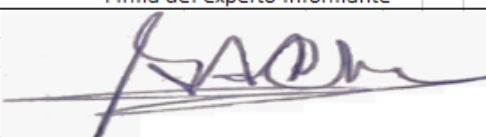
ASPECTOS DE VALIDACIÓN


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																				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																						X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																						X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-																						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																						450
	PUNTAJE TOTAL																						270
																							670

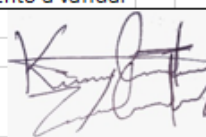
VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	80.00
----------	----------------	--------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante

DNI: 46 83 97 92

Autor del instrumento a validar

DNI: 73 67 48 35


DNI: 45 03 06 04

ANEXO 6
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**CUESTIONARIO: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA - SAN JUAN BOSCO –
DISTRITO SAN RAMÓN 2021**

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente las preguntas e indique cuan de acuerdo está y marque su respuesta con un aspa en el cuadro, por favor responda con toda sinceridad para optimizar un excelente planeamiento estratégico en la I.E.P. San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, a ellos utilice del 1 al 5 las respuestas correctas.

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL						
1	En cuanto al proyecto educativo institucional, ¿los docentes conocen la visión de la I.E.P. San Juan Bosco.?					
2	¿La demanda de la I.E.P. San Juan Bosco es por el mantenimiento del alto desempeño de nuestros estudiantes.?					
3	¿Se cumple la misión de la Institución educativa privada San Juan Bosco, desde el rol como docentes?					
4	¿Desarrollan la misión de la Institución educativa San Juan Bosco con los estudiantes?					
5	¿Las prácticas pedagógicas de la I.E. San Juan Bosco se realizan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo.?					
6	¿La I.E San Juan Bosco y funcionamiento del plantel se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo.?					
DIMENSIÓN 2: ANALISIS PEST						
7	¿La I.E San Juan Bosco maneja una política integral en la enseñanza aprendizaje 2020?					
8	¿Las políticas extras que plantea la I.E San Juan Bosco; competencias, deportes, oratoria y otras, contribuyen a mejorar su aprendizaje.?					

9	¿La I.E. San Juan Bosco, colabora con la solución de problemas educativos, sociales y de salud que se presentan.?					
10	¿Se han tomado en cuenta las sugerencias económicas que hacen los padres de familia para mejorar la I.E. San Juan Bosco.?					
11	¿La institución educativa San Juan Bosco Implementa la tecnología en las sesiones de aprendizaje?					
12	¿Incorporar dirección el uso de la tecnología para facilitar el aprendizaje de mis estudiantes?					
DIMENSIÓN 3: ANÁLISIS FODA						
13	¿La institución educativa San Juan Bosco implementa estrategias pedagógicas para apoyar el aprendizaje de los estudiantes?					
14	¿Promueve el mantenimiento de la institución educativa San Juan Bosco y los medios de estudio que favorece el desempeño de nuestros estudiantes?					
15	¿Actualiza los conocimientos de los estudiantes sobre la disciplina que enseño?					
16	¿ La institución educativa San Juan Bosco realiza labor destacada dentro de la institución educativa?					
17	¿La institución educativa realizar ajustes de los objetivos y estrategias de enseñanza de acuerdo a las competencias que van a desarrollar mis estudiantes.?					
18	¿Intercambiar estrategias pedagógicas y procesos de trabajo que han dado buenos resultados?					
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DEL CAMBIO						
19	¿La institución educativa esta implementado para el desarrollo de los estudiantes.?					
20	¿El programa de educación del colegio es de alta calidad?					
21	¿La comunidad educativa San Juan Bosco tiene, implementada tecnología de última generación?					
22	¿Analiza y reflexiona sobre la creatividad del progreso en el aprendizaje de los estudiantes?					
23	¿Toman en cuenta la opinión de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.?					
24	¿Se reúnen periódicamente con los docentes del mismo grado y/o asignatura para comparar con otros centros y proponer mejoras a nuestras prácticas pedagógicas.?					
DIMENSIÓN 5: LOGRO DE METAS						

25	¿El director de la I.E. San Juan Bosco, da resultados a la solicitud de nuevos servicios escolares.?					
26	¿El director toma buenas decisiones para resolver los problemas que presentan la I.E. San Juan Bosco.?					
27	¿La dirección promueve la capacitación del personal? De la institución educativa privada San Juan Bosco?					
28	¿El director promueve e impulsa el aprendizaje para la mejora de la I.E. San Juan Bosco.?					
29	¿En el Colegio se lleva el registro y seguimiento de las estrategias de organización y funcionamiento.?					
30	¿Los cursos y talleres que promueve la I.E. satisfacen las necesidades de capacitación y actualización.?					

Muchas gracias.

**CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA - SAN JUAN BOSCO –
DISTRITO SAN RAMÓN 2021**

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente las preguntas e indique cuan de acuerdo está y marque su respuesta con un aspa en el cuadro, por favor responda con toda sinceridad para optimizar una excelente calidad de servicios educativos en la I.E.P. San Juan Bosco.

Distrito San Ramón 2020, a ellos utilice del 1 al 5 las respuestas correctas.

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

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CALIDAD COMO PRESTIGIO – EXCELENCIA						
1	¿La institución educativa brinda calidad de servicio de excelencia?					
2	¿Los docentes de la I.E.P. San Juan Bosco cumplen con las expectativas de enseñanza - aprendizaje correctamente.?					
3	¿El director toma en cuenta la producción de los bienes y servicios de la I.E San Juan Bosco para cubrir con sus necesidades.?					
4	¿El director propone actividades de mejora de la I.E. con los insumos necesarios para la producción?					
5	¿La planeación de la I.E.P. que se lleva a cabo en colegio cumple con el posicionamiento en el mercado? ¿					
6	¿La calidad de servicio de la I.E. San Juan Bosco se desempeña favorablemente.?					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD EN FUNCIÓN DE LOS RECURSOS						
7	¿Los beneficios que la I.E.P. ofrece, se planean a largo plazo respecto a otras instituciones educativas similares.?					
8	¿Los nuevos servicios que se ofrecen la I.E. San Juan Bosco se diseñan de acuerdo con las necesidades del público.?					

9	¿El colegio participa en diversos programas que proporcionan apoyos para mejorar los servicios que se ofrecen.?					
10	¿Los libros que son entregado por parte de la institución educativa, tienen alto nivel de enseñanza?					
11	¿La institución educativa tiene equipos computacionales en óptimas condiciones?					
DIMENSIÓN 3: CALIDAD COMO CAMBIO						
12	¿El director promueve responsabilidad social que ayudan a que la I.E. San Juan Bosco mejore.?					
13	¿Están en funcionamiento las formas sociales de comunicación de la I.E. San Juan Bosco.?					
14	¿En la I.E. San Juan Bosco cumplen con la Puntualidad y asistencia de docentes.?					
15	¿Realizan el servicio rápido de las actividades extraescolares que organiza la I.E. para los estudiantes.?					
16	¿Tienen disponibilidad para desarrollar las actividades de apoyo del aprendizaje, cultural que realiza la I.E. San Juan Bosco?					
DIMENSIÓN 4: CALIDAD COMO PERFECCIÓN O MERITO						
17	¿El personal de la I.E San Juan Bosco atiende mis solicitudes adecuadamente.?					
18	¿Se ve cambios favorables de producción en la I.E. San Juan Bosco.?					
19	¿La fiabilidad del servicio en la I.E. San Juan Bosco demuestra defectos de confianza.?					
20	¿El director muestra respeto y cordialidad dándome la confianza de que los estudiantes tengan buen aprendizaje.?					
21	¿La I.E. San Juan Bosco selecciona los materiales de estudio actualizados que utilizara el estudiante.?					
22	¿La I.E San Juan Bosco cuenta con docentes que demuestran la garantía que tengan un nivel alto de enseñanza.?					
DIMENSIÓN 5: CALIDAD COMO RELACIÓN VALOR – COSTO						
23	¿Las pensiones de los estudiantes son corroboradas con la calidad de servicio que brinda la I.E. San Juan Bosco.?					
24	¿Se elige el material didáctico de acuerdo a las necesidades identificadas en la evaluación de los estudiantes.?					
25	¿La dirección actualiza los conocimientos sobre cómo aprenden los estudiantes de acuerdo a su edad/nivel de desarrollo.?					
26	¿La I.E San Juan Bosco distribuye la ejecución de gasto de acuerdo a lo establecido.?					
DIMENSIÓN 6: CALIDAD DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES						

27	¿El monitoreo que realiza la I.E San Juan Bosco tiene nivel confianza?					
28	¿El colegio privado prepara a tu hijo para superar obstáculos y problemas a los que se va a enfrentar en un futuro?					
29	¿Los estudiantes tienen acceso a una gran variedad de instalaciones, salas que les ayudan a aprender.?					
30	¿La disciplina del colegio San Juan Bosco es muy justa y eficiente.?					

Muchas gracias.

ANEXO 7 CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Tatiana Pinto Sánchez identificada con número de DNI 45030604 y Kenny Gustavo Zavala contreras identificado con DNI 73674835, estudiantes investigadores de la Universidad Peruana Los Andes.

La meta de este estudio es recoger información acerca del tema: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN BOSCO. DISTRITO DE SAN RAMÓN 2020". Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación; puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma; y si algún acto le parece incómodo, puede retirarse y no responder. Desde ya agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en la investigación, conducida por los estudiantes universitarios Tatiana Pinto Sánchez y Kenny Gustavo Zavala Contreras. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es:

LA TESIS: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN BOSCO, DISTRITO DE SAN RAMÓN 2020.

Se me ha indicado también que tengo que responder el cuestionario y preguntas, lo cual me tomó aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los fines de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, pueden contactarse con ARACELY MEZA SANCHEZ....., al celular 957.55.36.10

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Paré esto puedo contactarme con el investigador.



Nombre: Aracely Meza Sánchez

Firma:

Celular: 957.55.36.10

ANEXO 8
APLICACIÓN DE LA TESIS EN LA I.E.P. SAN JUAN BOSCO. DISTRITO
SAN RAMON 2021







Jiron Arica s/n-La Merced

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - JUNÍN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHANCHAMAYO**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

DIRECTORIO DEL PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO
DEL C.E.P. "SAN JUAN BOSCO"- 2020

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	AQUINO APARICIO ANGEL ABEL	Prof. Educación para el Trabajo
02	ALANIA ESCOBAR HEIDY DEL PILAR	Profesora/Primaria
03	ASTETE NEYRA LUIS ENRIQUE	Matemática/ Secundaria
04	CHUQUIN MORENO WILFREDO	Matemática/Secundaria
05	CONTRERAS VEGA FREDDY ANGEL	CC.SS /DPCC
06	GASPAR ARCE SANDRA ELISA	Prof de apoyo inicial
07	GOMEZ YARIHUAMAN NANCY CINTYA	Profesora/Primaria
08	GONZALES JIMENEZ LINDSAY MARCELA	Inglés/Secundaria
09	LEON GUERRA MARIA TEODOSIA	PROF. 5 AÑOS
10	MAURICIO ALVAREZ JACKELINNE CENINA	PROF 4 AÑOS
11	MELO DIONICIO LILIAN MARLENY	Comunicación/Secundaria
12	MEZA SANCHEZ ARACELY MARITZA	Dirección/Comunicación
13	NOLIVOS HILARIO RICHARD FABIO	Profesor/Primaria
14	OROSCO GUADALUPE JOEL EDWIN	Prof Matemática/Primaria
15	PUENTE SANCHEZ MARÍA ELENA	Prof Matemática/Secundaria
16	POMA RAMIREZ JUAN DOMINGO	Religión/Secundaria
17	ROQUE ORELLANA MARIA CRISTINA	Prof de CTA/Secundaria
18	SALAS AYLAS CARLA PAOLA	Inglés/Primaria
19	TACURI BASTIDAS JUAN RODOLFO	Profesor/Primaria
20	VEGA PONCE LORENA SOFIA	PROF 3 AÑOS