



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución
educativa del nivel superior en Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Tello Aguilar, Carmen Patricia (ORCID: 0000-0003-4801-2580)

ASESOR:

Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con amor a mi esposo José Luis y a mis hijos Noelia y José que son los que me incentivan a seguir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme los conocimientos necesarios para aplicarlos en mi profesión y ser mejor cada día.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización	17
3.3 Escenario de estudio.....	17
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección	18
3.7 Rigor científico	19
3.8 Método de análisis de datos.....	19
3.9 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach por categoría	18
Tabla 2 Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 1.	21
Tabla 3 Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 2.	22
Tabla 4 Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 3.	23
Tabla 5 Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 4.	24
Tabla 6 Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 5.	25
Tabla 7 Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 6.	26
Tabla 8 Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 7.	27
Tabla 9 Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 8.	28
Tabla 10 Resultados cualitativos del objetivo específico 5 pregunta 9.	29
Tabla 11 Resultados cualitativos del objetivo específico 5 pregunta 10.	30
Tabla 12 Estadísticos descriptivos generales.	31
Tabla 13 Resultado de Hipótesis general.	33
Tabla 14 Resultado de Hipótesis específica 1.	34
Tabla 15 Resultado de Hipótesis específica 2.	35
Tabla 16 Resultado de Hipótesis específica 3.	36
Tabla 17 Resultado de Hipótesis específica 4.	37
Tabla 18 Resultado de Hipótesis específica 5.	38
Tabla 19 Validación juicio de expertos.....	68

Índice de figuras

Figura 1	Base de la Gestión estratégica.....	8
Figura 2	Sub categorías de la gestión estratégica.....	9
Figura 3	Escuela Nórdicas y Norteamericana	12
Figura 4	Modelo Nórdico	14
Figura 5	Modelo Servqual.....	14

Resumen

La investigación titulada “La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020” tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020. El tipo de investigación fue básica con enfoque mixto y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 91 trabajadores a quienes se aplicaron dos tipos de instrumentos: una guía de entrevistas para 7 ejecutivos clave, y un cuestionario para 74 trabajadores de atención al estudiantado. Los resultados obtenidos (tanto cualitativos como cuantitativos) permitieron lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, a la vez de dar validez a la hipótesis formulada. Se concluyó que la gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio (y sus dimensiones) en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020. Se evidenció que sí existe un buen manejo en la Universidad Privada donde se desarrolló estudio, tanto en su gestión estratégica, como en la calidad de servicio ofrecida por sus trabajadores; dichos resultados se ven evidenciadas en cada una de las actividades que se realizan en cumplimiento del servicio educativo ofrecido a los estudiantes.

Palabras clave: Gestión estratégica, calidad de servicio, gestión de organizaciones

Abstract

The general objective of the research entitled "Strategic management and service quality in a higher education institution in Lima, 2020" was to determine how strategic management influences service quality in a higher education institution in Lima, 2020. The type of research was basic with a mixed approach and non-experimental design. The population consisted of 91 workers to whom two types of instruments were applied: an interview guide for 7 key executives, and a questionnaire for 74 student service workers. The results obtained (both qualitative and quantitative) made it possible to achieve the objectives set, as well as to validate the hypothesis formulated. It was concluded that strategic management has a significant influence on the quality of service (and its dimensions) in a higher education institution in Lima in 2020. It was evidenced that there is a good management in the private university where the study was carried out, both in its strategic management and in the quality of service offered by its workers; these results are evidenced in each of the activities carried out in compliance with the educational service offered to students.

Keywords: Strategic management, quality of service, organizational management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se muestra la importancia de la gestión estratégica que se encuentran en el medio empresarial, independiente de cuál es el giro de la empresa, servicio, comercial o industrial, para el posicionamiento en el mercado, así como la sostenibilidad en el tiempo. Por lo que es necesario identificar las estrategias necesarias para brindar un producto o servicio de calidad. Actualmente vivimos la problemática de una pandemia que nos afecta económicamente a todos; sin embargo, las empresas que tienen líderes en gestión estratégica y calidad de servicio son visionarios para tomar cada reto como una oportunidad y es así que a nivel internacional existe el reto de analizar realmente cuáles son las estrategias adecuadas dentro de la gestión que debe de considerarse, y hacer frente a cada desafío que el entorno empresarial nos ofrece.

Para Gonzáles-Millán, Rodríguez-Díaz, y Moreno–Corredor (2014), considera que las empresas tienen una ventaja competitiva cuando utilizan la gestión estratégica como herramienta de gestión en toda la institución, para el cumplimiento de la visión y misión institucional, y determinar el éxito de la empresa, así como su desarrollo empresarial, con la participación de todos sus colaboradores y líderes de la institución. Según Guerra, Díaz, Chicaiza, Rivero, y Narvaéz (2019), las organizaciones son dinámicas y competitivas, logrando el éxito mediante una información veraz y oportuna brindando el servicio ofrecido a los clientes creando en ellos la satisfacción con un producto de calidad y con un precio razonable. Para Ureña (1998) señala que la Calidad de Servicio, ha evolucionado durante las últimas décadas, siendo un proceso de retroalimentación constante para lograr la mejora de la satisfacción del cliente.

Asimismo, Mancarella (2019), señala en su trabajo de investigación doctoral, que existe relación entre la planeación financiera y la gestión estratégica empresarial en una institución de educación superior.

A nivel mundial, nacional, regional y local, la calidad de servicios ha sido analizada día a día, en todas las empresas de diferente giro a nivel mundial, y es

así que algunas empresas lograron el posicionamiento empresarial anhelado logrando la satisfacción del cliente y posterior fidelización; sin embargo, ha sido considerado un proceso continuo, no solo por haber definido el producto de calidad, sino por la percepción y anhelo que los clientes han deseado recibir, analizando así cada proceso y búsqueda de estrategias que hayan permitido lograr la anhelada calidad de servicio, convirtiéndose en una de las prioridades de la gestión estratégica empresarial (Salazar y Cabrera 2016). Según, Stevens (2014), existe una presión de cambio en las organizaciones para brindar un mejor servicio a través de una gestión adecuada, que muchas instituciones aún no le dan la importancia necesaria para el posicionamiento de su empresa en las últimas décadas.

UNESCO (2018), reconoce el papel estratégico de la educación superior en América Latina y el Caribe, y determina que la institución universitaria debe ir a la sociedad y llevar en sí misma la innovación como principio, el emprendimiento como práctica y la convivencia social con pensamientos críticos e interdisciplinarios al servicio de la sociedad.

La problemática existente, es que muchas instituciones no identifican las estrategias de gestión que requieren emplear para lograr el posicionamiento de las mismas dentro de su giro, considerando que es necesario ofrecer una adecuada calidad de servicio para contribuir con el desarrollo sostenible de nuestro país.

Para David (2003), es importante identificar las metas organizacionales, para que a partir de ahí establecer las estrategias como políticas que se tienen que establecer en la institución para alcanzar las metas, así como el desarrollo de estrategias planificadas, tomando decisiones en tiempo real, considerando la situación actual de la empresa y hacia dónde queremos extendernos.

Según (Deming 1989), identifica la necesidad de satisfacer todas las necesidades que se presenten en el ser humano dentro de un determinado servicio o producto, para que las empresas lo puedan diseñar acorde a lo que los clientes esperan recibir.

La justificación teórica, de acuerdo a Witek-Crabb (2012), en la década de 1950, la gestión estratégica entró en el mundo de la gestión y ha tenido muchos seguidores y críticos a lo largo de los años. Así, los expertos han creado paradigmas, escuelas, diversos métodos cuantitativos y cualitativos y herramientas de gestión estratégica para que las empresas tengan éxito financiero, económico y sostenible, independiente del campo de acción de la empresa, por lo cual se requiere de un trabajo holístico, bajo la dirección de un líder. Considerándose de esta forma la importancia de la gestión estratégica para lograr el cumplimiento de la visión, misión y metas de la institución.

En la justificación práctica, se contribuye con identificar las acciones necesarias a realizar para lograr que exista una articulación efectiva entre la gestión y los clientes, a través de una adecuada gestión estratégica, ofreciendo hacia afuera el servicio educativo de calidad esperado por los usuarios, con la finalidad de ir fidelizando a los clientes y obtener nuevos clientes por los resultados obtenidos.

En la justificación metodológica, se propuso una estrategia integral para la generación de un nuevo conocimiento válido y confiable, donde la gestión estratégica sea institucionalizada por todos los colaboradores de la institución educativa y esté a cargo de los líderes de la gestión estratégica.

En la investigación se formula el siguiente **problema general**: ¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?

Según Ñaupas (2014) y Fernández Bedoya (2020), al identificar la problemática, es necesario establecer las acciones a realizar en el trabajo de investigación señalando los aspectos más resaltantes. El **objetivo general** fue: determinar de qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; de igual manera, los **objetivos específicos** fueron: determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios

que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; determinar que la gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

La **hipótesis general** fue: la gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; de igual manera, las **hipótesis específicos** fueron: la gestión estratégica influye significativamente en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; la gestión estratégica influye significativamente en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; la gestión estratégica influye significativamente en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; la gestión estratégica influye significativamente en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020; la gestión estratégica influye significativamente en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos anteriores para el desarrollo de esta investigación se eligieron estudios que utilizaron las mismas variables (o similares), trabajadas en este estudio, con la finalidad de poder analizar los diferentes enfoques que se les dan a estas variables y así poder comparar los resultados.

En el ámbito internacional, se identificaron las investigaciones de Rodríguez y Santofimio (2016), Gonzáles (2014) y Gutiérrez (2012).

En Bogotá, Rodríguez y Santofimio (2016), realizaron una investigación en que pretendió identificar el éxito de la aplicación de las estrategias adecuadas y el talento humano, identificando todos los aspectos sociales en la institución de servicios educativos, unidad de análisis de esta investigación. La población objeto, fue conformada por los empleados de la institución educativa: administrativos, 2 y 6 profesionales, como 2 docentes nivel técnico, aplicándose la encuesta, en los instrumentos conformado por 12 dimensiones, y cada dimensión por seis factores, de los cuáles un 90% manifestó estar de acuerdo que el éxito de las empresas depende de la aplicación de estrategias adecuadas y es lo que sucede acorde con la realidad de la institución educativa, se aplicó el programa estadístico SPSS Statistics, para analizar los datos recopilados. Concluyendo la importancia de la gestión estratégica como herramienta de la administración moderna para la toma de decisiones en cualquier ámbito, y en este caso se refiere a los recursos humanos.

En Maracaibo, Venezuela, Gonzáles (2014), realizó una investigación, identificando el desarrollo organizacional en las instituciones de educación, se recopiló la data, a través de las entrevistas, el 100% de los sujetos (directivos y docentes), conformado por 5 directivos y 52 docentes, los instrumentos aplicados estaba conformado por 57 ítems en función de medir las variables gestión estratégica y desarrollo organizacional, con respuestas cerradas en la escala de Likert, con cinco alternativas. Concluyendo la importancia del cumplimiento del plan operativo institucional utilizando la herramienta de gestión adecuada, para lograr el posicionamiento empresarial.

En México D.F., Gutiérrez (2012) identificó que los clientes son los únicos que pueden dar una sostenibilidad financiera y económica a la empresa. El propósito de esta investigación fue medir la percepción, emociones, pensamientos, experiencias de los individuos para analizarlos y comprenderlos, siendo el trabajo de investigación un enfoque cualitativo, realizando una entrevista a profundidad semi estructurada, es decir la guía de entrevistas, contiene las preguntas base, pero se tiene la libertad de agregar preguntas para precisar conceptos y obtener información sobre el tema de estudio. Se aplicaron las entrevistas a 10 individuos, obteniendo resultados muy negativos de la empresa en relación a los servicios que reciben, por lo que se decidió realizar cambios en la administración para lograr su sostenibilidad en el tiempo.

A nivel nacional, se vio pertinente citar a Bailon (2018), Elliot (2017) y; Faya y Faya, (2017).

Bailon (2018) en Lima demostró la importancia de la gestión dentro de una institución educativa, realizando un estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, trabajando con 130 docentes, y aplicando una muestra probabilística intencional de 98. Se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable que fueron los cuestionarios y después se aplicó un software estadístico que permitió concluir la necesidad de articular todas las áreas de la institución para ofrecer un servicio de calidad, esperado por los clientes.

Se desarrolló en Ayacucho una investigación a cargo de Elliot (2017), quien realizó una investigación cuantitativa, considerando a la estrategia educativa como la indicada para brindar una adecuada calidad de servicio, considerando un plan de trabajo para mejorar la gestión a través de tareas colaborativas, haciendo responsable a todos y cada uno de la gestión para mostrar un servicio integrado de calidad a los usuarios, lo cual demostró que el liderazgo es fundamental en la construcción de la captación de clientes, mediante la satisfacción del producto.

En Chiclayo, Faya y Faya (2017) consideraron las dos variables del presente trabajo de investigación, aplicando un diseño no experimental, descriptivo correlacional, siendo la unidad de análisis la Municipalidad de Motupe, con la

participación de 120 colaboradores, demostrando un 72% que responden a los instrumentos que existe correlación directa y positiva entre ambas variables, siendo el valor de 0.849.

Teorías para la categoría gestión estratégica: Para la primera categoría se estableció tres teorías. **Según Orly y Ibett (2017) en la teoría de juegos o teoría de la decisión interactiva** propuesta por los matemáticos Johann Von Neumann (1903-1957) y Oscar Morgenstern (1902-1962), propuesta en el año 1928, señala mediante fórmula matemática la estrategia adecuada y el análisis de conflicto, sin embargo, todo ser humano tiene inclinación por ganar de acuerdo a sus expectativas y cuando esto sucede se presentan los conflictos, en forma circunstancial, sin darse cuenta el por qué internamente aparece en los individuos que no ganaron.

Por otro lado, Mora, M. (1983) en la **teoría de contingencias, está estrechamente relacionada con el enfoque situacional**, fue propuesta por el psicólogo austriaco Fred Fiedler, en su artículo de 1964: “Un modelo de contingencia sobre la eficacia del liderazgo”, es interesante porque resalta la importancia de los líderes en relación al cambio de estrategia que debe de realizar frente a la contingencia de cada actividad que se presenta en la institución, identificando dos tipos de líderes definidos hacia las relaciones interpersonales y hacia las tareas, considerando la importancia de ambas.

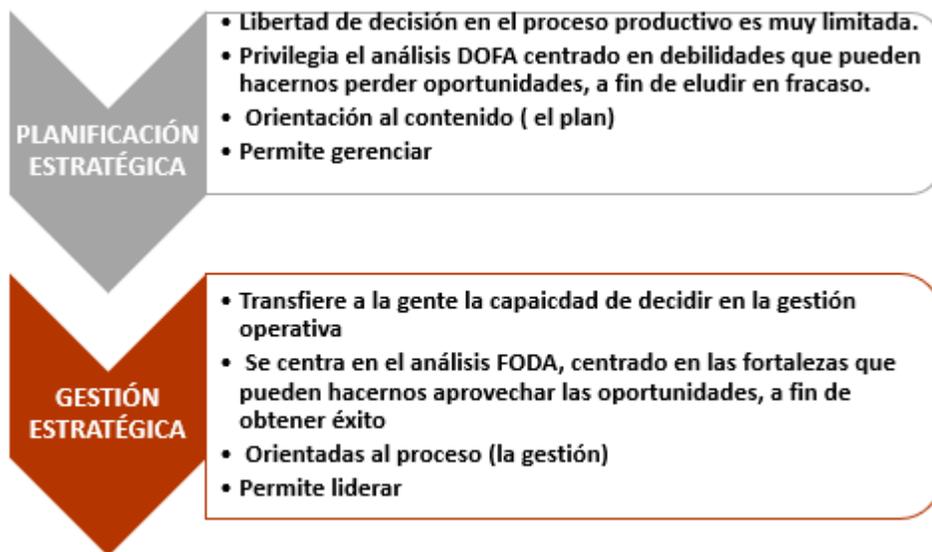
Finalmente Peralta (2016) en la teoría general de sistemas – TGS, fue propuesta en el año 1950 por el biólogo Ludwig von Bertalanffy, busca integrar y unificar todos los demás métodos, es una teoría general aplicable a diferentes campos profesionales, para tener un sistema, reconoce la importancia de la interrelación de todos los procesos de los sistemas, identificando las actividades de cada proceso.

El concepto de estrategia tiene origen en el griego *strategos* (στρατηγός), que sirvió para designar la planificación y ejecución de acciones orientadas a la consecución de objetivos militares según Aktouf (2001). En los años 50 del siglo pasado se comenzó a introducir este concepto con el propósito de difundir en las

empresas una perspectiva que les permitiera expandir su actuación y mejorar su desempeño frente a los cambios sociales, económicos y políticos del entorno.

Peters y Waterman (2017) en su libro “*en busca de la excelencia*” señalan que la gestión estratégica se basa en la acción, planificación y control que permite lograr el desarrollo y sostenibilidad de una empresa, para lograr mantenerse a corto plazo y ser competitivos a largo plazo. Además, señalan la diferencia entre planificación estratégica y gestión estratégica, la cual se detalla en la Figura 1.

Figura 1
Base de la Gestión estratégica.



Nota: Elaborado por la autora en base al libro de Peters y Waterman (2017).

La gestión estratégica, se basa en el poder de la gente, e identifica las bases para el análisis de dicho proceso. La base de la gestión estratégica, se encuentra basada en las habilidades, talentos y aptitudes de liderazgo de su personal, más que en la organización, estructura y sistemas de las empresas. Siendo la base fundamental los procesos, en relación a las aptitudes, estrategias, habilidades que realizan día a día en el trabajo para desarrollarlos, resolverlos, liderados por directivos que tienen a cargo la gestión estratégica.

Martínez (2007), señala que si el líder gestor quiere adelantarse, cumplir en tiempo real, necesariamente debe de tener herramientas que le permita identificar

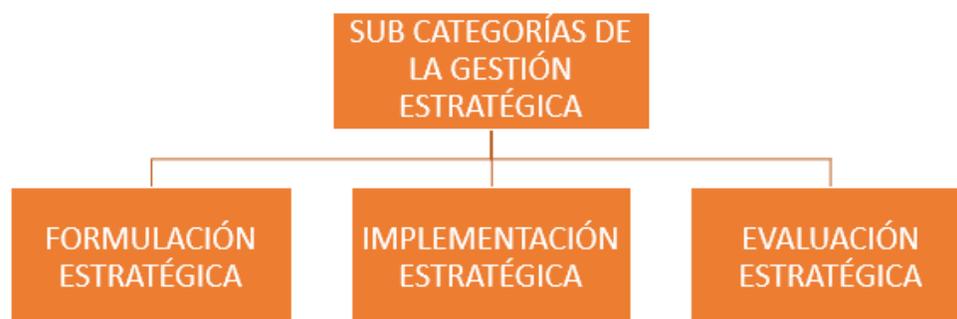
adecuadamente el proceso a realizar en tiempo real para obtener los resultados esperados, mediante la aplicación de una gestión estratégica adecuada, considerando necesario la división de las responsabilidades de los líderes organizacionales, involucrados en la gestión estratégica, anteriormente las instituciones tenían una gestión rígida, estructurada, piramidal, sin embargo, ahora es horizontal en trabajo holístico, con la participación de todos los individuos, liderados por un líder que es el responsable de la gestión estratégica de esa área.

En palabras de Roelens, Steenacker y Poels (2017), la gestión estratégica es visualizar las operaciones globales de la empresa para mejorar su eficiencia. Para Gutman y Teslya (2018), la gestión estratégica es el análisis de la visión, metas y objetivos establecidos por la institución, para identificar el comportamiento de todos los integrantes de la institución. Y para Hansen y Schaltegger (2018), señala que la gestión estratégica se encuentra basada en el cuadro de mando integral sustentable, que permite tomar las decisiones en tiempo real, en concordancia a la información que nos proporcionan.

La gestión estratégica la definen como sinónimo del término planeación estratégica. La gestión estratégica identifica tres subcategorías: formulación estratégica, implementación estratégica y evaluación estratégica, según David (2013).

Figura 2

Sub categorías de la gestión estratégica.



Nota: Elaborado por la autora en base a David (2013).

La categoría Gestión Estratégica, de acuerdo a lo que indica David (2013), define lo siguiente en cada una de ellas.

Subcategoría **Formulación estratégica**, implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización. Donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro.

Subcategoría **Implementación estratégica**, es importante porque permite identificar si ha sido correctamente implementado lo formulado, la implementación debe ser gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores.

Subcategoría **Evaluación estratégica**, se realiza en forma constante para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial.

Para la categoría calidad de servicio se fundamentó en tres teorías: Según, Lozano (1998) en la teoría de la calidad total de Edwards Deming (1900-1963) considera el control estadístico de procesos, la filosofía, la administración para la calidad y el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controlar y actuar), en la búsqueda de la mejora competitiva. Deming afirma: "El 94 % de los problemas de calidad son responsabilidad de la alta gerencia" y señala que es un deber de ésta ayudar a las personas a trabajar con más astucia y no a trabajar más". Las empresas que desean cumplir metas y objetivos de muy corto plazo en el campo económico, político o social pueden poner en peligro la permanencia de la organización en el largo plazo. Los siguientes 14 principios que debe cumplir la gerencia constituyen la columna vertebral del enfoque de Deming: 1. Mejoramiento permanente del producto y del servicio. 2. No seguir conviviendo con niveles aceptables de errores, retrasos y materiales defectuosos. 3. Abandonar la dependencia de la inspección masiva. 4. Abolir la práctica de hacer los negocios solamente basados en el precio, "se debe comprar calidad". 5. Detectar los problemas mejorando constantemente el sistema. 6. Entrenar a los trabajadores, enseñándoles cómo hacer mejor el trabajo. 7. Instituir métodos modernos de supervisión del personal de producción, haciendo que la responsabilidad de los empleados cambie de las cifras a la calidad. 8. Erradicar el

temor para que todo el mundo pueda trabajar eficientemente en la empresa. 9. Derribar las barreras que existen entre los departamentos. 10. Eliminar metas numéricas, lemas y slogans para la fuerza laboral. 11. Eliminar las cuotas numéricas. En lugar de definir niveles de productividad es necesario precisar los niveles de calidad. 12. Derribar los obstáculos que impiden hacer bien un trabajo. 13. Instituir un vigoroso programa de capacitación y reentrenamiento. 14. Tomar medidas para la transformación.

Según, Fernández y Peña (2012), señala la **teoría de Crosby** donde propone 4 pilares que debe incluir un programa corporativo de la calidad, los cuales son: 1. Participación y actitud de la administración. La administración debe comenzar tomando la actitud que desea implementar en la organización, ya que como se dice, “las escaleras se barren de arriba hacia abajo” y si el personal no ve que todos los niveles tienen la misma responsabilidad en cuanto a la actitud, este no se verá motivado para mejorar la calidad de un producto o servicio. 2. Administración profesional de la calidad. Deberá capacitarse periódicamente a todos los integrantes de la organización, de esta manera todos hablarán el mismo idioma y pueden entender de la misma manera cada programa de calidad. 3. Programas originales. Aquí se presentan los 14 pasos de Crosby, también conocidos como los 14 pasos de la administración de la calidad. 4. Reconocimiento del esfuerzo individual. Debemos de apoyar al personal que se esforzó de manera sobresaliente en el cumplimiento del programa de calidad. Esto podemos hacerlo mediante un reconocimiento durante cierto periodo de tiempo en el cual el trabajador haya logrado alguna acción única o distinta de los demás a favor de la organización y con miras a contribuir en el programa de calidad.

Por otro lado, Navarro (2016), señala la **teoría de la calidad total de TQM (1960)**, abreviada como TQM, del inglés *Total Quality Management*, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. Con el concepto de Calidad Total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que se hace partícipe de esta

responsabilidad a todos los integrantes de la organización. No se considera una herramienta de medición estadística ni un proceso de control de calidad, pero si una cultura de calidad y cambio organizacional, que involucra el mejoramiento continuo, la medición de la calidad, cambio de cultura organizacional y liderazgo.

Finalmente Betancur (2018), en la **teoría de la calidad total de los japoneses o ventaja competitiva de Kaizen (1960)** sugiere que los cambios en la calidad tienen impacto directo en los costos y en los colaboradores, menciona que la cultura de la calidad es de las personas, luego de los productos.

Es importante señalar que existen dos escuelas, bien definidas de Calidad de Servicio, siendo la Escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana.

La Escuela Nórdica destaca la técnica que se aplica, la funcionalidad, así como la imagen del producto, considerando lo externo. La escuela norteamericana, tiene como centro al cliente dándole toda la razón en función para evaluar el producto.

Figura 3
Escuela Nórdicas y Norteamericana

Escuela/ Teorías	Paradigma	Representantes		Énfasis	Modelo
Nórdica	Disconformidad	a. Gummerson (1978) b. Lehtinen y Lehtinen Jf (1982, 1991) c. Grönroos (1978-1994)		a) Imagen b) Calidad técnica y calidad funcional c) Factor humano	Servman
Norteamericana	Disconformidad	Parasuraman, Zeithami, Berry	1988-1994	a) Escala de medición b) Diferencia entre Expectativa y Percepción	Servqual
		Theas. L	1990-1994	a) Punto ideal es el desempeño.	Edes
	Percepción	a) Cronin y Tavor b) Gueetty y Thompson	1990-1994	a) Percepciones	1.Actitudinal 2.Servperf 3.Lodqual 4.Hotelqual

Nota: Elaborado por la autora en base a las dos escuelas.

Frías (2007) realizó el análisis de las dos escuelas: Nórdica y la Norteamericana, dentro de ellas, también hace una reflexión interesante acerca del

modelo SERVPERF, el que nombra a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño. Es importante resaltar que SERVPERF es una reducción de las palabras americanas “*SERV*ice” y “*PER*formance”.

En palabras de Palma, Parejo y Sierra (2018), la gestión de la calidad, en el transcurso de los años han sido analizadas en diferentes trabajos de investigación; sin embargo, todas estas investigaciones y más aún en los últimos 5 años han resaltado la importancia como herramienta de gestión la calidad para optimizar los servicios y asegurar la calidad dentro de una institución empresarial, independientemente del rubro al que se dedique.

El sector educativo de educación superior es identificado como una empresa de servicios que busca identificar en cada proceso la percepción de lo que los clientes esperan recibir como calidad de servicio. Según Larios (2009) y Sullón Cuchupoma, Meneses La Riva, Fernández Bedoya y Suyo Vega (2020) para lograr calidad en los servicios es necesario la implementación de técnicas, entre ellas la observación y el análisis de los servicios que se ofrecen para lograr la calidad anhelada, la calidad de servicio considerada como una categoría para el análisis del presente trabajo de investigación. Para Duque (2005), la calidad de servicios como una categoría multidimensional contiene, elementos no tangibles, subjetivos en cada individuo que recibe el servicio de la institución. Para Grönroos (1984), la percepción de los clientes en relación a la calidad de servicio se ve a través de la imagen que refleja la empresa en el mundo empresarial, dándole importancia a lo que se dice en el mercado de la empresa. Se puede observar el modelo nórdico en la Figura 4.

Figura 4



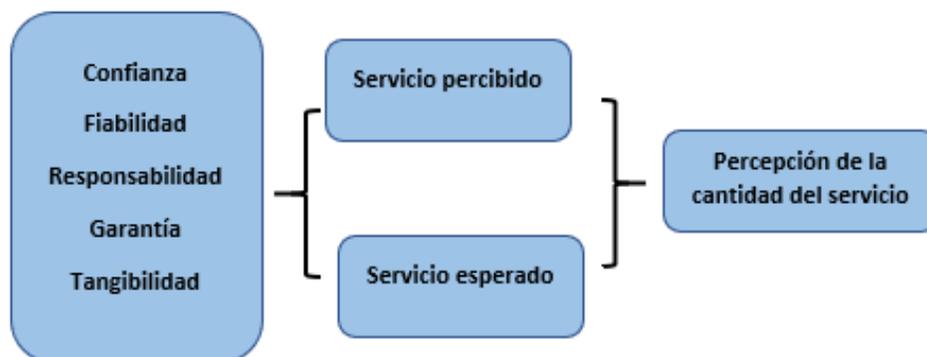
Modelo Nórdico

Nota: Elaborado por la autora en base a Grönroos (1984).

Según, la Escuela Norteamericana conocida como SERVQUAL desarrollado por Zethaml, Berry y Parasuraman (1988), es el referente más usado en diversas investigaciones. Inicialmente identificaron 10 dimensiones, posteriormente después de un arduo análisis concluyeron en cinco dimensiones: confianza o empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y tangibilidad, observándolo en la Figura 5.

Figura 5

Modelo Servqual



Nota: Elaborado por la autora en base a Zethaml, Berry y Parasuraman (1988).

Teniendo muchos seguidores este modelo, considerando la importancia de la percepción y de la expectativa, dentro de la Escuela Norteamericana, con el paradigma de la disconformidad.

La categoría de **Calidad de Servicios**, de acuerdo a lo que indica Zethaml, Berry y Parasuraman (1988), define lo siguiente en cada una de ellas.

Subcategoría **Confianza**, atención individualizada velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se vende y en atención a lo que recibe el cliente. Atención individualizada que vela por los intereses de los clientes.

Subcategoría **Fiabilidad**, se considera a través de la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario.

Subcategoría **Capacidad de respuesta**, atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades.

Subcategoría **Garantía**, la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido.

Subcategoría **Tangibilidad**, se requiere que la institución muestre una empresa sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación que realizamos es de **tipo básica** en virtud de la que se aplica la teoría existente para las categorías y subcategorías que estudiamos y de **diseño no experimental** es decir no manipulamos variables o categorías, este tipo de investigación tiene como objetivo el conocimiento produciendo correcciones, ampliaciones o su mejoramiento. Por lo indicado, utilizamos la teoría fundamentada sobre la que construimos nuestra investigación y el método de casos que, debe estar sustentado en una teoría que sirva como guía de la investigación, búsqueda de datos, estudio y análisis, siendo que, los estudios de **enfoque cualitativo**, son los más adecuados para concretar el estudio de casos por cuanto son únicos en la que se dirige a estudiar grupos pequeños no excepcionales y sin la idea de generalizar, sino que sean representativos. Además, se hizo uso del **enfoque cuantitativo** para mediar cada una de las variables y sus dimensiones. Habiendo seguido tanto los enfoques cuantitativo como cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este estudio se caracteriza por ser una **investigación mixta**. El estudio de casos es una investigación empírica exploratoria que nos permite revisar o analizar un fenómeno actual de la realidad siendo distintiva o única con más variables de interés que datos observacionales y que nos obligan a recurrir a un estilo de triangulación de análisis de la información. Por ello este estudio se relaciona con un paradigma hermenéutico-interpretativo, ya que efectuamos una revisión, análisis y aplicación de teorías enriqueciéndose con nuevas posiciones mejorando las interpretaciones hasta hacerlas más certeras. En cuanto a lo axiológico, se concuerda con Hernández, et al. (2014), en el sentido de que al desarrollar esta investigación, se debe comportar con valores morales, éticos y espirituales por cuanto no debemos afectar los derechos de terceros que citemos o de los que pidamos información o datos respetando su derecho a la privacidad o intimidad de ser el caso, más aún si al aplicar la técnica de entrevista y al usar una guía de entrevista como instrumento se hace más íntima, lo que la hace adecuada, flexible y abierta. Ello porque la relación entre entrevistador y entrevistado es

dialógica, es decir se recoge mayor información cualitativa del diálogo suscitado en la entrevista con la posibilidad de preguntar o repreguntar lo que servirá en la triangulación de la información de nuestra investigación. (Hernández, et al., 2014).

3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización

Rivas (2015), nos indica que analizar las categorías es necesario para el trabajo de investigación, porque permite circunscribir el trabajo a realizar.

Las categorías son dos: Gestión estratégica y Calidad de servicio.

Dentro de las subcategorías para la Gestión estratégica tenemos: formulación de estrategias, implementación de estrategias y evaluación de estrategias.

En la categoría Calidad de servicio, se identificó las siguientes subcategorías: confianza, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, tangibilidad.

Se elaboró una matriz de categorización, la cual se encuentra en el Anexo 1.

3.3 Escenario de estudio

Hernández et al. (2014) señalan que el escenario de estudio es el lugar donde se circunscribe la investigación. El estudio de investigación se desarrolla en una institución educativa de nivel superior, en la ciudad de Lima. Esta universidad brinda servicios de pregrado y posgrado, siendo considerada como una de las mejores en el ranking nacional e internacional, se encuentra licenciada y es considerada como una de las más representativas dentro del país, cuenta con varias filiales a nivel nacional y una filial a nivel internacional en Miami.

3.4 Participantes

Hernández et al. (2014), dicen que en una investigación cualitativa los participantes son seleccionados a criterio del investigador considerando el nivel de importancia y relevancia que se va obtener al momento de aplicar los instrumentos de recolección de información. Se ha considerado a 07 directivos que tienen relación directa en la toma de decisiones, de quienes se procedió a recoger la data con el propósito de responder al objetivo general y a los objetivos específicos que se planteó en la investigación cualitativa.

En cuanto a la investigación cuantitativa, es importante recalcar que la población estuvo constituida por 91 trabajadores dedicados a la atención a estudiantes y además a la interacción con directivos (guías académicos y coordinadores de escuela), por lo tanto perciben tanto la calidad de servicio como la gestión estratégica en el entorno de estudio. Estadísticamente, para una población de 91 sujetos, la muestra calculada asciende a 74 observaciones, lo cual se cumplió.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección

Hernández et al. (2014), manifiestan que las técnicas e instrumentos de recolección son necesarios en los trabajos de investigación, porque permite obtener la información de los participantes para evaluarla y definir los resultados de la investigación.

Para el estudio cualitativo, la técnica de recolección de datos adecuada es la entrevista. Para estos efectos recurrimos a elaborar una guía de entrevista como instrumento pilar para recolectar información basado en las categorías y subcategorías contenidas en la matriz de categorización apriorística.

Para el estudio cuantitativo, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario desarrollado en base a las subcategorías que componen cada categoría de estudio, aplicadas mediante la técnica de la encuesta en la modalidad virtual. El coeficiente de alfa de Cronbach calculado fue de 0.935 para la primera categoría y 0.951 para la segunda, como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1
Alfa de Cronbach por categoría

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
X: Gestión estratégica	0.935	3
Y: Calidad de servicio	0.951	5

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

Es importante enfatizar que los instrumentos fueron validados por cuatro expertos en la temática. Cualitativamente, el resultado obtenido fue de “aplicable”; mientras que cuantitativamente se hizo uso del estadístico V. de Aiken, obteniendo

como resultado el coeficiente de 1.00, siendo considerado este resultado como “perfecto”.

3.6. Procedimiento

Para Hernández et al. (2014), el procedimiento es la estructura sistemática, que se debe seguir dentro de la investigación. Se identificó el problema que existe en una universidad de Lima, que ofrece servicios a nivel de pregrado y posgrado, identificando la gestión estratégica y la calidad de servicio que ofrecen, luego se procedió a elaborar el marco teórico, identificando posteriormente la metodología a emplear, así como también, los aspectos administrativos a tener en cuenta en el presente trabajo de investigación. Se concertó una invitación a los líderes de la universidad en planificación estratégica para aplicar la guía de entrevistas por medio del programa Zoom para evitar el contagio con el covid-19, siendo el tiempo aproximado para realizar las entrevistas de 30 a 45 minutos por cada uno de ellos. En cuanto al recojo de información mediante encuesta, este fue realizado en el lapso de una semana previa invitación virtual.

3.7 Rigor científico

Méndez (2012) y Hernández et al. (2014) indican que se debe de considerar los aspectos científicos e integridad dentro de un trabajo de investigación. Se ha tomado en cuenta la estructura de esta casa superior de estudios en relación a la estructura y contenido del rigor científico de toda investigación que se realice a nivel de pregrado.

3.8 Método de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014), los métodos de análisis de datos se encuentran determinados por los instrumentos que se hayan aplicado a los participantes. La entrevista se realizó a las personas seleccionadas, mediante grabación, desgrabación de cada entrevista, construcción de la matriz de triangulación, contrastación de puntos de vista, discusión y redacción de conclusiones. Al ser una

investigación con enfoque y paradigma cualitativo procederemos a analizar las respuestas a efectos de corroborar la teoría.

3.9 Aspectos éticos

Hernández et al (2014) manifiestan que se debe de tener valores para desempeñarse con ética. Avanzas, Bayes-Genis y Pérez (2011), señalan que es necesario la ética para la elaboración de trabajos de investigación, así como para su publicación. Por último, Reyes (2018) señala que la ética es fundamental en todo el proceso de la investigación.

Se procedió a realizar las citas correspondientes de los autores que nos han servido de base para proceder con la investigación. Se debe precisar que las entrevistas han sido aceptadas anticipadamente por los sujetos participantes. Asimismo, se reserva información que sea de interés de la empresa requiriendo para su evidencia de autorización expresa. Finalmente, no existen intereses de lucro basándonos en valores axiológicos y deontológicos.

IV. RESULTADOS

Resultados cualitativos

Objetivo específico 1:

Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 2

Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 1.

Pregunta Nro. 1:	Sujeto 3: Funcionario 3	Sujeto 4: Funcionario 4	Sujeto 6: Funcionario 6
¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?	En relación con el Plan Operativo que tiene la institución las estrategias existen para generar confianza en los usuarios, sin embargo, se deben de socializar adecuadamente para esperar el resultado esperado para incrementar el número de estudiantes en la universidad.	Existen estrategias adecuadas que generan confianza en los usuarios, y así la Universidad puede incrementar el número de estudiantes, sin embargo, se tiene que elegir al personal idóneo para que cumpla con estas estrategias, en todos los niveles.	De acuerdo con mi percepción, si existen estrategias adecuadas que generan confianza en los usuarios para incrementar el número de estudiantes de la universidad, sin embargo, se tiene que hacer un análisis del personal con que se cuenta para poder cumplir con estas estrategias.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que existen las estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y de esta manera incrementar el número de estudiantes, sin embargo, para tener éxito consideran es necesario contar con personal idóneo, que tiene que ver con estos procesos para lograr los resultados esperados, y lograr mantener a los estudiantes.</p>			
<p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA.</p> <p>Sobre este particular, la universidad está haciendo una exigente evaluación del personal que se incorpora a la misma, además de permanentes programas de capacitación en relación a la calidad del servicio educativo.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 1:

Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 3

Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 2.

Pregunta Nro. 2:	Sujeto 3: Funcionario 3	Sujeto 5: Funcionario 5	Sujeto 7: Funcionario 7
¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?	Si existen estrategias adecuadas, que generan confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad, sin embargo, por la pandemia que estamos viviendo la deserción que se viene dando son por estos factores que la universidad viene analizando para disminuir la deserción.	Si existen estrategias, que generan confianza en los usuarios para mantener a los estudiantes y evitar la deserción estudiantil, sin embargo, por motivos económicos generados por la pandemia, la deserción se viene dando en menor escala respecto del inicio de la pandemia.	Si existen estrategias que generan confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil, sin embargo, aun cuando la pandemia afecta los ingresos de los estudiantes, las estrategias aplicadas han logrado reducir la deserción estudiantil.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que, si existen estrategias adecuadas para evitar la deserción estudiantil en la universidad, sin embargo, por la pandemia, se genera que existan menos ingresos en los estudiantes, por lo que la universidad también ha previsto estos factores innovando con nuevas estrategias para mantener a los estudiantes.</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA</p> <p>Sobre este particular, la universidad ha implementado el servicio de acompañamiento académico, que consiste en asignar un guía académico por un determinado número de alumnos a fin de dar a conocer los servicios, beneficios y dudas que pueda tener el estudiante, además de apoyarlos en sus diversos trámites brindando confianza en los usuarios. Asimismo, se otorgaron descuentos por pago oportuno y refinanciamiento de deudas. Estas estrategias permitieron reducir la deserción en un 50% en el periodo académico 2020 II.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 2:

Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 4

Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 3.

Pregunta Nro. 3:	Sujeto 1: Funcionario 1	Sujeto 2: Funcionario 2	Sujeto 7: Funcionario 7
¿De acuerdo con su percepción son adecuadas las estrategias y se implementan para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?	Si existen estrategias que implementan la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución, porque cumplen con lo prometido, en el tiempo establecido en beneficio de los estudiantes.	Si existen estrategias de fiabilidad por parte de la universidad, porque el servicio que se brinda es de calidad y en tiempo real, de acuerdo con lo ofrecido a los estudiantes.	Si existen estrategias de fiabilidad porque el servicio que se brinda a los estudiantes es de calidad, se resuelve cualquier dificultad que presenten en tiempo real.
CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan en el sentido que las estrategias que existen son las adecuadas y se implementan porque se muestra la fiabilidad de los servicios en beneficio de los estudiantes, concluyendo que los servicios se brindan en tiempo real, en el tiempo prometido.			
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA En este caso, la universidad cumple con la oferta educativa que ofrece, proporcionando docentes de calidad con experiencia comprobada, con evaluaciones semestrales de los estudiantes con resultados de amplia satisfacción, certificaciones progresivas, se cumple con brindarle herramientas tecnológicas de nivel mundial y se otorgan los grados académicos en forma oportuna.			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 2:

Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 5

Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 4.

Pregunta Nro. 4:	Sujeto 1: Funcionario 1	Sujeto 4: Funcionario 4	Sujeto 7: Funcionario 7
¿De acuerdo con su percepción son adecuadas las estrategias y se implementan para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la organización en la internacionalización de la universidad?	La universidad tiene estrategias de fiabilidad, que cumple con lo prometido con relación a la internacionalización brindando movilidad estudiantil que permite a los estudiantes tener una visión internacional.	La universidad tiene estrategias que implementan la fiabilidad en relación con la internacionalización porque en su plan de estudios tienen cursos que permiten convalidar con otros países para lograr la homologación de las diferentes profesiones.	La universidad tiene estrategias que implementan la fiabilidad en relación a la internacionalización para los estudiantes, que les permite realizar permutas y movilizaciones en diferentes ciclos para mejorar su calidad profesional.
CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que existen estrategias de fiabilidad en los servicios que se brindan a los estudiantes con relación a la internacionalización, permitiendo que los estudiantes puedan realizar convalidaciones de las diferentes profesiones, así como intercambio, pasantías que mejoran su perfil profesional.			
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA			
Existe la influencia de la pandemia (factor externo) en el incremento del intercambio estudiantil y movilidad docente y capacitaciones a través de los webinars.			
La universidad cuenta con una Dirección de Convenios Internacionales los cuales se encargan de establecer convenios con universidades del exterior. Actualmente contamos con 75 convenios de cooperación con universidades de América, Europa y Asia con los cuales se hacen intercambio de docentes y alumnos con muchos beneficios para ellos. Por efecto del aislamiento social los intercambios son virtuales, además de clases espejo con varios países.			
La convocatoria es abierta y pueden participar todos los alumnos a partir del 5to ciclo.			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 3:

Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 6

Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 5.

Pregunta Nro. 5:	Sujeto 2: Funcionario 2	Sujeto 3: Funcionario 3	Sujeto 6: Funcionario 6
¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?	Las estrategias son evaluadas en forma periódica que permite identificar al personal idóneo que se encuentra a cargo de las direcciones para la toma de decisiones con capacidad de respuesta para cualquier acción a tomar en beneficio de los estudiantes.	Las estrategias que existen en la universidad en relación con capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de áreas importantes, se evalúan en forma periódica que permite analizar que a los estudiantes se les brindan un servicio de calidad.	Las estrategias que existen para evaluar al personal en forma idónea y constante sí existen, por lo que permite a la universidad tomar acciones de renovación de personal si en caso no cumple con brindar un servicio integral a los estudiantes.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que existen estrategias adecuadas que permiten determinar la idoneidad de sus docentes a través de evaluaciones periódicas por sus alumnos y por los directivos de las escuelas. Asimismo, concuerdan que existe personal idóneo a cargo de las direcciones para la toma de decisiones con capacidad de respuesta para acciones en favor de los estudiantes.</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA.</p> <p>La universidad efectúa evaluaciones semestrales de sus docentes por parte de los alumnos, diarios a través de evaluaciones de la clase que se dicta por parte de docentes asignados por sus escuelas, evaluación de su carpeta docente, entre otros. Solo los docentes que son aprobados se ratifican para el siguiente ciclo académico.</p> <p>Asimismo, los líderes de la organización son personal de amplia experiencia en temas universitarios, que en pocos años han logrado posicionar a la universidad con más alumnos a nivel nacional, con una rentabilidad bastante buena para lograr la sostenibilidad académica y financiera de la organización.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 3:

Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 7

Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 6.

Pregunta Nro. 6:	Sujeto 1: Funcionario 1	Sujeto 5: Funcionario 5	Sujeto 6: Funcionario 6
¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?	Definitivamente, si, la Universidad evalúa constantemente a su personal, para identificar los que tienen capacidad de líderes frente a cualquier acción que se requiera en beneficio de los estudiantes acorde a lo ofrecido por la Universidad.	En cada puesto existen líderes con capacidad de respuesta para cumplir con los servicios ofrecidos por la Universidad hacia los estudiantes, los que son constantemente evaluados y capacitados para cumplir con esta función.	Si existen estrategias de evaluación de capacidad de respuesta de líderes con relación a la cultura organizacional que tiene la Universidad para gestionar cada actividad dentro de la institución en beneficio de los estudiantes.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que existen estrategias en la universidad que permite identificar la cultura organizacional y la capacidad de respuesta del líder para cumplir con los servicios ofrecidos por la universidad hacia los estudiantes, los que son constantemente evaluados para cumplir con la función encomendada, orientados al beneficio de los estudiantes.</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA.</p> <p>Para lograr este resultado, la universidad capacita periódicamente a su personal en diversos temas académicos y administrativos y se practica una evaluación anual de desempeño 360.</p> <p>La universidad tiene un compromiso permanente con la educación de nuestros estudiantes; por lo cual, cuenta con personal altamente calificado, con amplia experiencia dado los muchos años de servicio dedicados a la educación superior, universitaria, no obstante ello, mantiene una capacitación y actualización de los nuevos procesos y disposiciones legales que emanan los organismos de supervisión universitaria. El personal líder es evaluado por resultados y a través de evaluaciones de desempeño 360 que abarca diferentes niveles de evaluación.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 4:

Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 8

Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 7.

Pregunta Nro. 7:	Sujeto 2: Funcionario 2	Sujeto 4: Funcionario 4	Sujeto 7: Funcionario 7
¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?	Si existen adecuados planes curriculares en todas las profesiones, lo que permite dar la garantía a los estudiantes que tienen una adecuada formación profesional, con personal docente idóneo.	Definitivamente si existen planes curriculares acorde a las necesidades del mercado laboral que garantiza a los estudiantes un puesto de trabajo.	Si existen planes curriculares que permiten tener profesionales acorde a las necesidades del mercado.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que existen adecuados planes curriculares que permiten dar la garantía a los estudiantes de una adecuada formación profesional con docentes idóneos y acordes con el mercado laboral que les permiten insertarse en el mercado laboral</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA.</p> <p>La universidad les otorga a los estudiantes la garantía de una buena formación profesional ya que se encuentra licenciada por la SUNEDU, cuenta con carreras acreditadas por el SINEASE y actualmente se cuenta con una certificación Internacional reconocida por la prestigiosa certificadora SGS-UKAS: United Kindom Accreditation Services, con el certificado de aprobación de su Sistema de Gestión de calidad, mediante la cual reconoce el diseño, desarrollo y calidad, de manera integral, de los procesos académicos de la universidad.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 4:

Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 9

Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 8.

Pregunta Nro. 8:	Sujeto 2: Funcionario 2	Sujeto 4: Funcionario 4	Sujeto 6: Funcionario 6
¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que acompaña en el desarrollo de sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?	El entorno laboral se encuentra asegurado para nuestros egresados porque se desarrollan competencias profesionales acorde a las necesidades del mercado.	Si existe garantía en el servicio que se ofrece acorde a las necesidades del mercado que logra el posicionamiento de nuestros profesionales	Definitivamente, si porque la calidad de servicio que se ofrece en relación a la garantía del servicio se ve en que nuestros profesionales tienen un puesto de trabajo.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos evaluados indican que la formación profesional que reciben los estudiantes asegura la ubicación de puestos de trabajo por que desarrollan competencias acordes con las necesidades del mercado que le garantizan su inserción laboral en la carrera que han estudiado.</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA:</p> <p>La universidad desarrolla un currículo basada en el emprendimiento y la innovación y durante el 9no y 10mo ciclo académico hacen prácticas pre profesionales en empresas que generalmente le ubica la universidad, debidamente supervisadas por un docente de prácticas. Además, cuenta con docentes experimentados de calidad que garantizan su formación profesional durante los 8 ciclos académicos anteriores a sus prácticas. Muchos alumnos se quedan en los puestos de trabajo en que hicieron prácticas. Según un estudio realizado por la empresa IPSOS APOYO, 8 de cada 10 egresados consigue trabajo en menos de 1 año en la carrera que estudiaron.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 5:

Determinar que la gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 10

Resultados cualitativos del objetivo específico 5 pregunta 9.

Pregunta Nro. 9:	Sujeto 1: Funcionario 1	Sujeto 5: Funcionario 5	Sujeto 7: Funcionario 7
¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semi presencial?	Si existe la tangibilidad del servicio en la universidad porque tenemos instalaciones virtuales atractivas, que permite el desarrollo adecuado de las clases.	Si existe tangibilidad del servicio porque tenemos empleados que son idóneos dentro de la institución que permite el normal desarrollo de las clases.	Si existe tangibilidad porque tenemos softwares y plataformas de última generación que permite obtener un adecuado desarrollo de las clases.
CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que la tangibilidad de lo que ofrece la universidad se encuentra en los ambientes físicos de la universidad, su equipamiento y sus docentes de calidad, aulas virtuales atractivas y empleados idóneos que permiten tener un adecuado desarrollo de sus clases.			
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA: La universidad cuenta con laboratorios equipados con tecnología moderna y con software adecuado a sus necesidades. Para la virtualidad se cuenta con la plataforma más moderna de la actualidad, el Blackboard Ultra y la herramienta Zoom que permite a los estudiantes el normal desarrollo de las clases. Asimismo, cuenta con buenas bibliotecas físicas, complementadas con la biblioteca virtual más grande del país.			

Nota: Elaborado por la autora

Objetivo específico 5:

Determinar que la gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 11

Resultados cualitativos del objetivo específico 5 pregunta 10.

Pregunta Nro. 10:	Sujeto 3: Funcionario 3	Sujeto 5: Funcionario 5	Sujeto 6: Funcionario 6
¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?	Se percibe que si existe tangibilidad del servicio mediante la educación virtual que se ofrece, a través de una planificación adecuada de cada módulo del desarrollo de las clases.	Si existe tangibilidad en relación con el servicio ofrecido, porque los docentes tienen programaciones en cumplimiento al desarrollo total del sílabo a través del desarrollo de las clases.	Si existe tangibilidad del servicio ofrecido porque necesariamente se cumple con el desarrollo del sílabo en cada programación de las clases desarrolladas en las diferentes carreras profesionales.
<p>CONCLUSIÓN: Los sujetos concuerdan que se percibe la tangibilidad del servicio mediante la educación virtual que se ofrece, por el cumplimiento del desarrollo de la programación y desarrollo de sus actividades académicas a través del desarrollo del sílabo para lograr las competencias de cada asignatura que les permita ser parte del perfil del egresado ofrecido a los estudiantes.</p> <p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA.</p> <p>La universidad tangibiliza su servicio educativo en la educación virtual, a través de la implementación de la tecnología más avanzada existente a nivel mundial mediante la Plataforma BLACKBOARD y la herramienta ZOOM que vienen brindando un excelente servicio educativo y mediante simuladores de última generación para las carreras de Ingeniería y Ciencias Médicas.</p>			

Nota: Elaborado por la autora

Resultados cuantitativos

Tabla 12

Estadísticos descriptivos generales.

Ítems	Máximo	Mínimo	Rango	Media	Desv. típ.	Varianza
1.- La confianza es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de confianza es _____.	100	20	80	85,59	16,120	259,861
2.- La fiabilidad es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de fiabilidad es _____.	100	50	50	85,11	14,810	219,331
3.- La capacidad de respuesta es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de capacidad de respuesta es _____.	100	50	50	85,78	13,922	193,816
4.- La garantía es la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de garantía es _____.	100	50	50	88,96	13,359	178,450
5.- La tangibilidad se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la	100	50	50	87,95	14,143	200,024

institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la em

presa. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de tangibilidad es _____.

6.- La formulación estratégica implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de formulación estratégica es _____.

7.- La implementación estratégica es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.

8.- La evaluación estratégica es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.

X: Gestión estratégica	100	50	50	88,76	12,210	149,091
Y: Calidad de servicio	100	50	50	86,68	12,919	166,907

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS Statistics V25

De acuerdo con lo observado en la Tabla 12, los resultados estadísticos descriptivos generales muestran que el ítem con la menor respuesta fue “el de fiabilidad, de la calidad de servicio”, con una media de 85.11 debido a que los estudiantes manifiestan que la entrega de los servicios es en el tiempo programado, sin embargo, siempre los clientes cada vez son más exigentes y requieren que los servicios sean más expeditivos en menor tiempo, sin considerar que la tecnología permite comunicarnos a cualquier hora y es lógico que la respuesta a las necesidades del servicio educativo sea dentro del horario laboral establecido por la universidad. Y en relación al ítem con mayor nivel de respuesta fue “la formulación estratégica” con 89.77, que permite identificar la visión, misión, objetivos y líneas de acción que toda institución debe de tener en cuenta para poder liderar en el mercado, considerando el posicionamiento de la empresa en la actualidad con una sostenibilidad en el tiempo para lograr que la institución educativa sea elegida por los estudiantes como una primera alternativa para realizar su formación profesional en esta institución con prestigio nacional e internacional.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general: La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 13
Resultado de Hipótesis general.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1101.881	667	.000
Razón de verosimilitudes	351.352	667	1.000
Asociación lineal por lineal	65.959	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 13, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis general “La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

Hipótesis específica 1: La gestión estratégica influye significativamente en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 14
Resultado de Hipótesis específica 1.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	518.850	348	.000
Razón de verosimilitudes	213.892	348	1.000
Asociación lineal por lineal	49.280	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 14, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis específica 1 “La gestión estratégica influye significativamente en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

Hipótesis específica 2: La gestión estratégica influye significativamente en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 15
Resultado de Hipótesis específica 2.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	428.540	290	.000
Razón de verosimilitudes	215.232	290	1.000
Asociación lineal por lineal	51.438	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 15, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis específica 2 “La gestión estratégica influye significativamente en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

Hipótesis específica 3: La gestión estratégica influye significativamente en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 16
Resultado de Hipótesis específica 3.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	442.611	290	.000
Razón de verosimilitudes	214.086	290	1.000
Asociación lineal por lineal	55.953	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 16, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis específica 3 “La gestión estratégica influye significativamente en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

Hipótesis específica 4: La gestión estratégica influye significativamente en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 17

Resultado de Hipótesis específica 4.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	455.120	290	.000
Razón de verosimilitudes	212.104	290	1.000
Asociación lineal por lineal	55.329	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 17, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis específica 4 “La gestión estratégica influye significativamente en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

Hipótesis específica 5: La gestión estratégica influye significativamente en la en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Tabla 18
Resultado de Hipótesis específica 5.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	467.533	290	.000
Razón de verosimilitudes	208.357	290	1.000
Asociación lineal por lineal	52.228	1	.000
N de casos válidos	74		

Nota: Elaborado por la autora en base al programa SPSS V25

De acuerdo con la Tabla 18, la significación asintótica bilateral obtenida fue de 0.000, al ser menor a 0.05, permite a la investigadora rechazar toda hipótesis nula formulada y dar validez a la hipótesis específica 5 “La gestión estratégica influye significativamente en la en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020”.

V. DISCUSIÓN

Discusión con los trabajos previos

En el ámbito internacional analizado, se identificaron las investigaciones de Rodríguez y Santofimio (2016), en donde han señalado que el éxito de las entidades educativas son las estrategias adecuadas y el recurso humano idóneo lo que concuerda con los resultados de esta investigación, que se obtuvieron a través de las entrevistas en que los sujetos entrevistados señalaron que en la Universidad establecieron estrategias adecuadas que han permitido incrementar el número de estudiantes, así como han evitado la deserción estudiantil, con el personal idóneo cumpliendo con éxito sus funciones en cada área estratégica, generando confianza en los estudiantes.

En Venezuela, con la investigación realizada por Gonzáles (2014), determinaron la importancia de la elaboración y cumplimiento del plan operativo institucional con la gestión adecuada en beneficio de la institución, en la presente investigación se llegó a los mismos resultados, de acuerdo a los resultados de los entrevistados de la institución educativa del nivel superior, señalaron que existe fiabilidad en el cumplimiento de las estrategias, que se han encontrado programadas en el plan operativo en relación a los servicios ofrecidos en tiempo real; así como también la implementación de las estrategias permiten que los estudiantes puedan realizar convalidaciones de las diferentes profesiones, intercambio, pasantías que mejoran su perfil profesional.

De acuerdo a las investigaciones realizadas en México, D.F., Gutiérrez (2012), se estableció que las empresas tienen que identificar la importancia y potencialidad de los clientes para mantenerse en el mercado, en forma financiera, económica y sea sostenible en el tiempo, de tal manera que en esta investigación los sujetos concuerdan que el personal que se encuentra a cargo de las diversas áreas estratégicas son líderes que han mostrado capacidad de respuesta para atender a los estudiantes y que también se identifican con la cultura organizacional de la universidad, cumpliendo con los servicios ofrecidos a los estudiantes.

A nivel nacional, la investigación realizada en Lima por Bailon (2018), de la Gestión educativa estratégica y calidad docente, señala la importancia de que todas las áreas deben de cumplir la misión de darle un servicio adecuado a los clientes, y solo esto se puede realizar a través de una comunicación adecuada dentro de la institución en concordancia a los resultados obtenidos de esta investigación que permite identificar la satisfacción del cliente, siempre y cuando todas las áreas de la institución educativa de educación superior cuente con el personal idóneo que responda a las necesidades que se presenten a los estudiantes, y se les atienda en tiempo real, para lograr la satisfacción del cliente cumpliendo con la totalidad de los servicios ofrecidos por la universidad.

Por otro lado, en Ayacucho, la investigación realizada por Elliot (2017), se ha identificado que las estrategias y la calidad de servicio han tenido una relación directa, logrando así una gestión adecuada en concordancia a los resultados de los entrevistados de esta investigación han señalado que la Universidad ha ofrecido servicios de calidad que respaldan la garantía del servicio, en concordancia a que se puede identificar que nuestros profesionales tienen un puesto de trabajo en el mercado laboral, bien remunerado y reconocido por diversas instituciones en la sociedad.

En Chiclayo, Faya y Faya (2017), establece la importancia de la gestión estratégica y la calidad de servicio en cualquier institución que ha permitido cumplir con la visión de la institución en beneficio de la comunidad, de acuerdo a los resultados que se han obtenido de los sujetos entrevistados ellos señalan que es importante cumplir con tangibilidad de los servicios ofrecidos, a través de los diferentes softwares y plataformas que ofrece la universidad para cumplir con el desarrollo del contenido del silabo en cada una de las carreras profesionales y de esta manera cumplir con los estudiantes en relación al perfil del egresado ofrecido.

Finalmente, en Lima, Mancarella (2019) establece la relación entre la planeación financiera y la gestión estratégica en una institución de educación superior, dando consistencia a esta investigación respecto que la gestión estratégica guarda relación con la gestión empresarial en la unidad de estudio.

Discusión con otros autores

Según David (2013) la gestión estratégica la define como sinónimo del término planeación estratégica e identifica tres subcategorías: formulación, implementación y evaluación estratégica.

El presente estudio analizó las tres categorías mencionadas por David (2013) concluyendo que efectivamente desde su visión ambas serían sinónimos, sin embargo, en mi opinión el término de gestión va más allá de lo que es un plan estratégico, porque la gestión se define como visión prospectiva que normar el comportamiento de los individuos que conforman una organización con la intención de buscar su eficiencia y eficacia, mientras que la planeación estratégica es un proceso que antecede al control de la gestión, encontrando una diferencia importante en ambos enfoques. Sin embargo el estudio analizado con la definición de David (2013), se concluyó que la gestión estratégica ha permitido cumplir con todos los supuestos necesarios para una formación educativa de calidad.

Según la escuela norteamericana (SERVQUAL) desarrollada por Zethaml, Berry y Parasuraman (1988) que identifican cinco sub categorías conocidas como confianza, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y tangibilidad son importantes para definir la calidad de servicio percibido con el servicio esperado que son la base de la percepción para la calidad de servicio educativo.

El presente estudio determinó que estas sub categorías se cumplen a cabalidad en la organización, lo cual ha permitido su crecimiento constante.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios de la institución educativa a nivel superior, porque se encuentran interrelacionadas entre sí, ya que cada persona que ocupe un lugar dentro de la institución debe de cumplir con sus funciones a cabalidad, para lograr que los estudiantes se encuentren satisfechos y no tengan la opción de trasladarse a otra universidad, y de esta forma se disminuye la deserción porque el estudiante analiza que están cumpliendo con lo que le ofrecieron. Esto fue validado mediante entrevistas a ejecutivos clave, y soportado estadísticamente mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson, en lo cual se obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, que al ser menor que 0.05 permitió a la investigadora dar validez a la hipótesis específica 1.

Segunda: La gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen la universidad porque se cumple con lo prometido en tiempo real de acuerdo a la programación entregada al inicio de cada ciclo académico, así como la internacionalización que es fundamental para la globalización y también con la opción que puedan realizar diversas pasantías y su título sea reconocido fuera del país. Esto fue validado mediante entrevistas a ejecutivos clave, y soportado estadísticamente mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson, en lo cual se obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, que al ser menor que 0.05 permitió a la investigadora dar validez a la hipótesis específica 2.

Tercera: La gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en la universidad, porque el personal que se encuentra en las diversas áreas estratégicas de la organización, están en constante evaluación para cumplir con lo establecido por la organización y trabajan en un ambiente de buena cultura organizacional. Esto fue validado mediante entrevistas a ejecutivos clave, y soportado estadísticamente mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson, en lo cual se obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, que al ser menor que 0.05 permitió a la investigadora dar validez a la hipótesis específica 3.

Cuarta: La gestión estratégica influye en la garantía del servicio en la universidad que se ha establecido entre la institución y los estudiantes, cumpliendo con éstos cuando son egresados y profesionales porque están en la capacidad de insertarse en el mercado laboral. Esto fue validado mediante entrevistas a ejecutivos clave, y soportado estadísticamente mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson, en lo cual se obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, que al ser menor que 0.05 permitió a la investigadora dar validez a la hipótesis específica 4.

Quinta: La gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en la universidad, desde el punto de vista que son preparados con tecnología de punta que les permite obtener un servicio de calidad y cumplir con el perfil ofrecido. Esto fue validado mediante entrevistas a ejecutivos clave, y soportado estadísticamente mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson, en lo cual se obtuvo como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, que al ser menor que 0.05 permitió a la investigadora dar validez a la hipótesis específica 5.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gestores quienes son los tomadores de decisiones de la institución, lo siguiente:

Primera: Innovar constantemente las estrategias que se deben de emplear, de acuerdo a los cambios constantes que se viven en la actualidad, ofreciendo alternativas eficaces que generen atracción para la captación de estudiantes.

Segunda: Fortalecer el desarrollo y gestión de la universidad que ofrece servicios educativos en el exterior a fin de no sólo ofrecer programas a distancia sino participar directamente en forma presencial.

Tercera: Incentivar la cultura organizacional a través de capacitaciones para el personal dirigidas a fortalecer su desarrollo profesional en las actividades estratégicas de la universidad, ya que el factor humano es importante para lograr una adecuada gestión institucional.

Cuarta: Suscribir nuevos convenios con las diversas instituciones para generar prácticas profesionales y por ende la generación de un puesto de trabajo para asegurar que los estudiantes tengan el vínculo entre universidad, empresa y sociedad.

Quinta: Invertir en forma permanente en innovación tecnológica, ya que en la actualidad, las organizaciones que no cuenten con avance tecnológico tienden a desaparecer y no asegurar la sostenibilidad en el tiempo.

REFERENCIAS

- Aktouf O. (2001). *La administración: entre tradición y renovación*. Santiago de Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Avanzas, P., Bayes-Genis, A, Pérez, L. (2011). Consideraciones éticas de la publicación de artículos científicos. <https://www.revespcardiol.org/es-consideraciones-eticas-publicacion-articulos-cientificos-articulo-S0300893211002739>
- Bailon, C. (2018). *Gestión educativa estratégica y calidad docente en el Instituto Superior Tecnológico Público "Carlos Cueto Fernandini" – Comas. (tesis de maestría)* . Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22529>
- Betancur, N. (2018). *Construcción De Ventaja Competitiva A Traves De Kaizen – Caso Enplanta Medellín*.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12956/Nicol%C3%A1s_David
- David, F. (2003). *Conceptos de Administración estratégica*. Novena edición. Editorial Pearson Hall. México.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. Escuela de Posgrado. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>
- Faya, M. y Faya, M. (2017). *Gestión organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública*. Chiclayo.

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21612/faya_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, A. y Peña, M. (2012). Administración para la calidad educativa. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/40125/RUA8p21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- González-Millán, J., Rodríguez-Díaz, M. y Moreno – Corredor. L. (2014). *Caracterización de la gestión estratégica de las grandes empresas del Valle de Sugamuxi del departamento de Boyacá, Colombia*. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265431574007.pdf>
- González, Y. (2014). *Incidencia de la Gestión estratégica del director en el desarrollo organizacional en las instituciones de educación básica. Tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en Administración de la Educación Básica. Maracaibo*. <https://es.scribd.com/document/258792639/TESIS-GESTION-ESTRATEGICA>
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications. European Journal of marketing*.
- Guerra, L., Díaz, E., Chicaiza, B., Rivero, D., y Narvaéz, L. (2019). *Gestión estratégica y organizaciones sustentables: Un camino conducido por la tecnología. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, 630-643. <https://search.proquest.com/docview/2318529923?accountid=37408>
- Gutiérrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis para optar el Grado de Magister en Ingeniería de la Calidad. México D.F* <https://es.scribd.com/document/268439341/Tesis-Calidad-de-Servicio>

- Hansen, E.G., & Schaltegger, S. J. (2018). *Sustainability Balanced Scorecards and their Architectures: Irrelevant or Misunderstood?* *Journal of Business Ethics*, 150(4), 937-952. DOI: 10.1007/s10551-017-3531-5
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=280364>
- Larios, P. (2009). *Capital intelectual: un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio*. *Revista Criterio Libre*.
- Lozano, L. (1998). ¿Qué es calidad total? http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006
- Mancarella, G. (2019). Planeación financiera y la gestión estratégica empresarial de una institución de educación superior de Lima, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46962>
- Martínez, C. (2007). *Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma*. ISBN 9788469036778. <https://books.google.com.pe/books?id=VU-RWZ-ZUz0C>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Mora, M. (1983). *La teoría contingencial en la administración*. Cuadernos de administración. ISSN-e 2256-5078, ISSN 0120-4645. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006596>
- Navarro, F. (2016). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Ñaupas, H. (2014), *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. España.
- Orly, C. y Ibett, J. (2017). *Aplicaciones de la teoría del juego (game theory) en el proceso de dirección y administración estratégica de empresas*. ISSN: 1696-8360. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/teoria-juego.html>

- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre. <https://search.proquest.com/docview/2125262792?accountid=37408>
- Peralta, E. (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. <https://doi.org/10.22519/22157360.901>
<http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/901>
- Peters, T. y Waterman, R. (2017). *En busca de la excelencia*. Editorial Harper Collins Ibérica. Edición Madrid. España.
- Reyes, H. (2018). Problemas éticos en las publicaciones científicas. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872018000300373
- Rivas, L. (2015), ¿Cómo hacer una tesis? https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variables_o_categorias_de_analisis
- Rodríguez, L. y Santofimio, A. (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. Maestría en educación con énfasis en gestión educativa. Bogotá. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roelens, B., Steenacker, W., & Poels, G. (2017). *Realizing strategic fit within the business architecture: the design of a Process-Goal Alignment modeling and analysis technique*. *Software & Systems Modeling*. DOI: 10.1007/s10270-016-0574-5
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Stevens, M. (2014). *Proceso de planificación estratégica y gestión estratégica*. <https://www.researchgate.net/publication/273757341>

- Sullón Cuchupoma, C. L., Meneses La Riva, M. E., Fernández Bedoya, V. H., y Suyo Vega, J. A. (2020). Quality of Care and Loyalty of External Users in Peruvian Ophthalmological Centers. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 7(2), 151-161. <https://doi.org/10.26699/jnk.v7i2.art.p151-161>
- UNESCO (2018). *El papel estratégico de la educación superior en el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372644?posInSet=15&queryId=N-EXPLORE-597f0faa-912e-4422-94fc-490db5ae1bc3>
- Ureña, A. (1998). *Gestión estratégica de la Calidad*. Escuela de Posgrado. Universidad de Málaga, Departamento de Economía y Administración de Empresas. <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16279463.pdf>
- Witek-Crabb, A. (2012). Gestión estratégica sostenible y eficacia comercial de las empresas. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812045302>
- Zeithaml, V.; Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización para el estudio con enfoque cualitativo

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	PREGUNTAS	PARTICIPANTES						
						SUJETO 1: FUNCIONARIO 1	SUJETO 2: FUNCIONARIO 2	SUJETO 3: FUNCIONARIO 3	SUJETO 4: FUNCIONARIO 4	SUJETO 5: FUNCIONARIO 5	SUJETO 6: FUNCIONARIO 6	SUJETO 7: FUNCIONARIO 7
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar de qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Objetivo específico 1: Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Gestión Estratégica	Formulación de estrategias	1. ¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?							
		2. ¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?										
		Implementación de estrategias		3. ¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?								
				4. ¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?								
		Objetivo específico 3: Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Calidad de Servicios	Confianza	6. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?							
		Fiabilidad		7. ¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?								
		Capacidad de respuesta		8. ¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que les desarrolla sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?, en un entorno virtual, presencial y semipresencial?								
		Garantía		9. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semipresencial?								
		Tangibilidad		10. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?								
		Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.										
Objetivo específico 5: Determinar que la gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.												

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Entrevista realizada a los funcionarios de una Institución educativa del nivel superior en Lima, 2020.

Título: “La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020”.

El presente entrevista tiene fines académicos para el trabajo de investigación “La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020”, para la Universidad César Vallejo.

Objetivo: Determinar de qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.

Preguntas a realizar durante la entrevista

1. ¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?
2. ¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?
3. ¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?
4. ¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?
5. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?
6. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?
7. ¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?
8. ¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que les desarrolla sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?
9. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semipresencial?
10. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación con la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?

Cuestionario realizado a los guías académicos y coordinadores de carrera profesional de una Institución educativa del nivel superior en Lima, 2020

Estimado/a:

Se pide por favor su apoyo con responder a las preguntas detalladas líneas debajo, las cuáles servirán de insumo para continuar con el desarrollo de la tesis titulada “La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020”.

INSTRUCCIONES

Se presentan 8 características de la gestión estratégica y de la calidad de servicio. Debido a que usted tiene contacto con los tomadores de decisiones de la institución y de los clientes, se pide pueda asignar un puntaje desde el 00 (Nunca ha existido) al 100 (Existe siempre).

1.- **La confianza** es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente.

Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de **confianza** es _____.

2.- **La fiabilidad** es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario.

Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de **fiabilidad** es _____.

3.- **La capacidad de respuesta** es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades.

Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de **capacidad de respuesta** es _____.

4.- **La garantía** es la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido.

Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de **garantía** es _____.

5.- **La tangibilidad** se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa.

Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de **tangibilidad** es _____.

6.- La **formulación estratégica** implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro.

Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de **formulación estratégica** es _____.

7.- La **implementación estratégica** es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores.

Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de **implementación estratégica** es _____.

8.- La **evaluación estratégica** es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial.

Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de **evaluación estratégica** es _____.

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables para el estudio con enfoque cuantitativo

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar de qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020	La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020	<p>Variable 1: Gestión estratégica</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación estratégica ▪ Implementación estratégica ▪ Evaluación estratégica <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Fiabilidad 	<p>Tipo de estudio</p> <p>Tipo: aplicada.</p> <p>Nivel: Descriptivo - correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: Universidad ubicada en la ciudad de Lima</p> <p>Población 91 individuos que trabajan en la Universidad ubicada en Lima</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Valoración estadística</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	La gestión estratégica influye significativamente en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020		
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	La gestión estratégica influye significativamente en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020		

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de Respuesta ▪ Garantía ▪ Tangibilidad 	Paquete estadístico SSPS 25 (versión en español)
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	La gestión estratégica influye significativamente en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.		
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	La gestión estratégica influye significativamente en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.		
¿De qué manera se percibe que la gestión estratégica influye en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020?	Determinar que la gestión estratégica influye en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	La gestión estratégica influye significativamente en la en la tangibilidad del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.		

Anexo 4. Declaratoria de consentimiento informado.

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para la investigación “La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020”

Mi nombre es Carmen Patricia Tello Aguilar y me encuentro desarrollando una evaluación para conocer la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020.

Estamos realizando encuestas y entrevistas que buscan conocer los puntos de vista de sujetos clave como usted, con respecto a la gestión estratégica, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la gestión estratégica y la calidad de servicio.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la primera pregunta del cuestionario, o dígalo durante la entrevista.

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 5. Ficha de validación de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Nº	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / Ítems de guía de entrevista	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Objetivo específico 1: Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?	x		x		x		
2	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?	x		x		x		
	Objetivo específico 2: Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?	x		x		x		
4	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementarse para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?	x		x		x		
	Objetivo específico 3: Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?	x		x		x		
6	¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?	x		x		x		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?	x		x		x		
8	¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que acompaña en el desarrollo de sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?	x		x		x		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semi presencial?	x		x		x		
10	¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador **Uribe Hernández Yrene Cecilia**

DNI: 21413122

Denominación de último grado del juez validador: **Dra. en Ciencias Contables y Financieras**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

07 de junio de 2021

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE O CATEGORÍA: GESTIÓN ESTRATÉGICA



N°	COMPONENTE / Items de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Componente: Formulación de estrategias	Si	No	Si	No	Si	No	
1	6.- La formulación estratégica implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de formulación estratégica es _____.	x		x		x		
	Componente: Implementación de estrategias	Si	No	Si	No	Si	No	
2	7.- La implementación estratégica es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.	x		x		x		
	Componente: Evaluación de estrategias	Si	No	Si	No	Si	No	
3	8.- La evaluación estratégica es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yrene Cecilia Uribe Hernández
DNI: 21413122
Denominación de último grado del juez validador: Dra. en Ciencias Contables y Financieras

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

07 de junio de 2021

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	COMPONENTE / Items de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Componente: Confianza								
1	1.- La confianza es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de confianza es	x		x		x		
Componente: Fiabilidad								
2	2.- La fiabilidad es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de fiabilidad es	x		x		x		
Componente: Capacidad de respuesta								
3	3.- La capacidad de respuesta es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de capacidad de respuesta es	x		x		x		
Componente: Garantía								
4	4.- La garantía es la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de garantía es	x		x		x		
Componente: Tangibilidad								
5	5.- La tangibilidad se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de tangibilidad es	x		x		x		

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

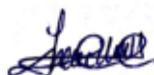
Apellidos y nombres del juez validador. Uribe Hernández Yrene Cecilia
DNI: 21413122
Denominación de último grado del juez validador: Dra. en Ciencias Contables y Financieras

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

07 de junio de 2021



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / Ítems de guía de entrevista	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Objetivo específico 1: Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?	x		x		x		
2	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?	x		x		x		
	Objetivo específico 2: Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?	x		x		x		
4	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?	x		x		x		
	Objetivo específico 3: Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	5. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?	x		x		x		
6	6. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?	x		x		x		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	7. ¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?	x		x		x		
8	8. ¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que acompaña en el desarrollo de sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?	x		x		x		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	9. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semi presencial?	x		x		x		
10	10. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mgr. Merino Garcés, Jose Luis**.....
 DNI: **40590566**.....
 Denominación de último grado del juez validador: **Magister en Ciencias Empresariales**

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

30 de junio de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

Nº	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Componente: Formulación de estrategias								
1	5.- La formulación estratégica implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de formulación estratégica es	x		x		x		
Componente: Implementación de estrategias								
2	7.- La implementación estratégica es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es	x		x		x		
Componente: Evaluación de estrategias								
3	8.- La evaluación estratégica es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Merino Garcés, Jose Luis
DNI: 40590566
Denominación de último grado del juez validador: Magister en Ciencias Empresariales

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


Firma del juez validador
JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAGISTER EN CIENCIAS EMPRESARIALES

30 de junio de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Componente: Confianza		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	1.- La confianza es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de confianza es	x		x		x		
Componente: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	2.- La fiabilidad es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de fiabilidad es	x		x		x		
Componente: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	3.- La capacidad de respuesta es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de capacidad de respuesta es	x		x		x		
Componente: Garantía		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	4.- La garantía es la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de garantía es	x		x		x		
Componente: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	5.- La tangibilidad se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de tangibilidad es	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Merino Garcés, Jose Luis.....
DNI: 40590566.....
Denominación de último grado del juez validador: Magister en Ciencias Empresariales

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

30 de junio de 2021


Firma del experto
 JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 MAGISTER EN CIENCIAS EMPRESARIALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / Ítems de guía de entrevista	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Objetivo específico 1: Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?	✓		✓		✓		
2	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 2: Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?	✓		✓		✓		
4	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 3: Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	5. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?	✓		✓		✓		
6	6. ¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	7. ¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?	✓		✓		✓		
8	8. ¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que acompaña en el desarrollo de sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	9. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semi presencial?	✓		✓		✓		
10	10. ¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Giancarlo Mancarella Valladares
DNI: 40685109
Denominación de último grado del juez validador: Doctor

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

30 de junio de 2021



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: GESTIÓN ESTRATÉGICA

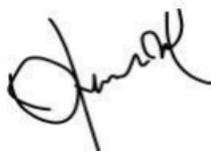
N°	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Componente: Formulación de estrategias							
1	6.- La formulación estratégica implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de formulación estratégica es	x		x		x		Incluir la determinación de objetivos y selección de estrategias.
	Componente: Implementación de estrategias							
2	7.- La implementación estratégica es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es	x		x		x		
	Componente: Evaluación de estrategias							
3	8.- La evaluación estratégica es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Giancarlo Mancarella Valladares
DNI: 40685109
Denominación de último grado del juez validador: Doctor

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

30 de junio de 2021



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO

N°	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Componente: Confianza		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	1.- La confianza es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de confianza es _____.	x		x		x		
Componente: Fiabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	2.- La fiabilidad es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de fiabilidad es _____.	x		x		x		
Componente: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	3.- La capacidad de respuesta es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de capacidad de respuesta es _____.	x		x		x		
Componente: Garantía		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	4.- La garantía es la capacidad de brindar al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de garantía es _____.	x		x		x		
Componente: Tangibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	5.- La tangibilidad se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de tangibilidad es _____.	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Giancarlo Mancarella Valladares
DNI: 40685109
Denominación de último grado del juez validador: Doctor

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

30 de junio de 2021



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / Ítems de guía de entrevista	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Objetivo específico 1: Determinar que la gestión estratégica influye en la confianza de los usuarios en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas para generar confianza en los usuarios y lograr incrementar el número de estudiantes en la universidad?	✓		✓		✓		
2	¿De acuerdo con su percepción, existen estrategias adecuadas, que generen confianza en los usuarios para evitar la deserción estudiantil en la universidad?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 2: Determinar que la gestión estratégica influye en la fiabilidad de los servicios que ofrecen en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que se deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la institución y el posicionamiento de la universidad en nuestra sociedad?	✓		✓		✓		
4	¿De acuerdo con su percepción cuáles son las estrategias que deberían de implementar para lograr la fiabilidad de los servicios que ofrece la universidad en el nivel de la internacionalización de la universidad?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 3: Determinar que la gestión estratégica influye en la respuesta de los líderes que gestionan en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si la universidad tiene al personal docente idóneo que se requiere para ser competitiva y que tenga capacidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de la institución?	✓		✓		✓		
6	¿De acuerdo con su percepción, con qué frecuencia se evalúan las estrategias para determinar si el personal administrativo tiene cultura organizacional con la Universidad y calidad de respuesta de los líderes que se encuentran a cargo de estas áreas?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿De qué manera, percibe usted que existe confianza en los estudiantes en relación con la garantía de la calidad de los planes curriculares que le ofrece la universidad en su formación profesional?	✓		✓		✓		
8	¿De qué manera, percibe usted que existe garantía del servicio para los estudiantes en relación con los docentes que acompaña en el desarrollo de sus capacidades para enfrentarse a un entorno laboral diferente a otros?	✓		✓		✓		
	Objetivo específico 4: Determinar que la gestión estratégica influye en la garantía del servicio en una institución educativa del nivel superior, en Lima, 2020.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio por parte del área académica para preparar planes de estudios adecuados, en un entorno virtual, presencial y semi presencial?	✓		✓		✓		
10	¿De qué manera, percibe usted que existe tangibilidad del servicio en relación a la educación virtual que se está impartiendo en estos momentos en la universidad?	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Víctor Hugo Fernández Bedoya.
DNI: 44326351
Denominación de último grado del juez validador: Maestro en Costos y Presupuestos

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



Víctor Hugo Fernández Bedoya

**Investigador en Ciencias
 Empresariales
 Lic. en Administración**

16 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: GESTIÓN ESTRATÉGICA

N°	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Componente: Formulación de estrategias								
1	5.- La formulación estratégica implica definir la visión, misión, objetivos y líneas de acción prioritarias de la organización, donde la visión es una declaración concreta y práctica que expresa un conjunto de aspiraciones que se desean alcanzar al futuro. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de formulación estratégica es _____.	✓		✓		✓		
Componente: Implementación de estrategias								
2	7.- La implementación estratégica es la correcta puesta en marcha de lo formulado, siendo gestionada con la misma orientación por todos los colaboradores. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.	✓		✓		✓		
Componente: Evaluación de estrategias								
3	8.- La evaluación estratégica es evaluar los resultados parciales y finales de la estrategia, para identificar en qué parte del proceso es necesario una modificación para mejorar la gestión empresarial. Según las directivas y comunicaciones recibidas, el puntaje de implementación estratégica es _____.	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya.
DNI: 44326351
Denominación de último grado del juez validador: Maestro en Costos y Presupuestos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Victor Hugo Fernández Bedoya



Investigador en Ciencias
 Empresariales
 Lic. en Administración

16 de noviembre de 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ PARA EL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
VARIABLE O CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	COMPONENTE / Ítems de cuestionario	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Componente: Confianza							
1	1.- La confianza es generada por la atención individualizada, velando por los intereses del cliente, dándole a conocer las bondades del producto o del servicio, en atención a lo que se ofrece y en atención a lo que recibe el cliente. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de confianza es	✓		✓		✓		
	Componente: Fiabilidad							
2	2.- La fiabilidad es la habilidad de que la empresa entregue el servicio, dentro de la programación establecida, y más aun generando una comunicación activa para la coordinación de la entrega de los servicios en tiempo real, de acuerdo a las necesidades del usuario. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de fiabilidad es	✓		✓		✓		
	Componente: Capacidad de respuesta							
3	3.- La capacidad de respuesta es atención individualizada que vela por los intereses de los clientes, en relación a los productos o servicios que se ofrecen, para que puedan darle el uso que los clientes han identificado acorde a sus necesidades. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de capacidad de respuesta es	✓		✓		✓		
	Componente: Garantía							
4	4.- La garantía es la capacidad de brindarle al cliente un producto o servicio de calidad, que le permita tener la garantía necesaria, durante el uso del producto o servicio, satisfaciendo la necesidad al máximo para lo cual fue adquirido. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de garantía es	✓		✓		✓		
	Componente: Tangibilidad							
5	5.- La tangibilidad se da cuando la institución es sólida a través de sus instalaciones, equipo de última generación, personal debidamente capacitado e identificado con la visión de la institución y una red adecuada de comunicación, difusión de los objetivos de la empresa. Según la información recibida por los estudiantes, el puntaje de tangibilidad es	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya.
DNI: 44326351
Denominación de último grado del juez validador: Maestro en Costos y Presupuestos

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

Victor Hugo Fernández Bedoya
**Investigador en Ciencias
Empresariales
Lic. en Administración**

16 de noviembre de 2020

Anexo 6. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos.

Tabla 19

Validación juicio de expertos.

N°	Experto	Aplicabilidad
1	Dra. Uribe Hernández Yrene	Aplicable
2	Dr. Mancarella Valladares Giancarlo	Aplicable
3	Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable
4	Mgtr. José Luis Merino Garces	Aplicable

Nota. Elaborado por la autora en base a los expertos.

La Tabla 19 de validación de juicio de expertos, muestra la aplicabilidad del cuestionario, el cual fue revisado en relación con su pertinencia, relevancia y claridad por 4 expertos, cuyos nombres se detallan en la tabla anterior

Anexo 7. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Para la guía de entrevista:

Nº de jueces **4** <-----

V. DE AIKEN 1.00

Ítem	PERTINENCIA						RELEVANCIA						CLARIDAD						V.AIKEN GENERAL
	Jueces						Jueces						Jueces						
	J1	J2	J3	J4	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00

Validez: V de Aiken
 La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:
 S = la sumatoria de si
 si = valor asignado por el juez i
 n = número de jueces
 c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

Para el cuestionario:

Nº de jueces 4 <-----

V. DE AIKEN 1.00

Ítem	PERTINENCIA						RELEVANCIA						CLARIDAD						V.AIKEN GENERAL
	Jueces						Jueces						Jueces						
	J1	J2	J3	J4	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00

Validez: V de Aiken

La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

Anexo 8. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Coeficiente de V. de Aiken: 1.00

Regla de valoración

Valor mínimo = 0.00

Valor máximo = 1.00

Valor obtenido = 1.00

Decisión

El instrumento es válido, siendo un instrumento perfecto.

Anexo 9. Cálculo de la muestra

Cualitativo:

Se realizó la elección de 7 participantes para la aplicación de la parte cualitativa en donde se consideró esa cantidad por el motivo de tener presente el objetivo de fortalecer la investigación.

Cuantitativo: Se aplicó la fórmula de cálculo de la muestra para una población finita, detallada a continuación.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

n= tamaño de muestra buscada

N= tamaño de la población o universo

z= parámetro estadístico del nivel de confianza (NC)

e= error de estimación máximo aceptado

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1-p)= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Siendo el resultado de la muestra 74.

Anexo 10. Base de datos (Excel) del recojo de datos cuantitativos

Promedios =	85.59459459	85.10811	85.78378	88.95946	87.94595	89.77027	89.081081	88.9324324	86.6756757	88.75676
	confianza	fiabilidad	capacidad de respuesta	garantía	tangibilidad	formulación estratégica	implementación estratégica	Evaluación estratégica	Vx	Vy
Participante	1.- La confianza es generada por la atención individualizada,	2.- La fiabilidad es la habilidad	3.- La capacidad de respuesta	4.- La garantía es la capacidad	5.- La tangibilidad se da cuando la	6.- La formulación estratégica	7.- La implementación estratégica	8.- La evaluación estratégica es evaluar	X: Calidad de servicio	Y: Gestión estratégica
1	80	80	80	100	100	80	80	80	88	82
2	90	80	80	80	80	90	100	80	82	88
3	80	90	90	100	100	90	100	100	92	96
4	100	80	80	80	90	90	90	100	86	92
5	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
6	95	98	98	98	98	100	98	100	97	99
7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	80	70	80	90	90	90	90	100	82	91
9	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
10	90	95	95	90	100	100	100	90	94	96
11	80	80	70	80	70	70	70	65	76	70
12	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13	100	100	90	100	100	100	100	100	98	100
14	50	70	80	80	50	80	80	80	66	77
15	95	90	80	90	90	100	90	80	89	90
16	90	90	100	100	90	100	100	100	94	99
17	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18	80	100	90	100	100	100	100	100	94	99
19	95	90	100	98	100	95	96	96	97	96
20	90	90	100	100	90	100	100	100	94	99
21	100	90	100	100	100	100	100	100	98	100
22	50	50	80	100	100	100	60	60	76	74
23	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
24	70	80	70	80	80	100	90	80	76	87
25	100	90	80	90	70	90	80	80	86	84
26	80	85	80	80	90	90	90	80	83	86
27	100	100	100	100	85	100	100	100	97	99
28	70	70	80	70	80	80	80	80	74	79
29	80	100	90	100	100	90	95	100	94	95
30	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
31	85	75	85	95	90	85	90	90	86	88
32	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
33	95	95	95	95	100	100	100	100	96	99
34	90	90	85	95	90	95	90	95	90	93
35	100	50	100	100	100	90	100	100	90	95
36	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
37	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
38	90	90	100	100	100	100	100	100	96	99
39	100	100	80	80	80	90	95	100	88	93
40	60	60	70	60	60	70	70	70	62	68
41	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
42	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
43	70	60	65	65	70	65	60	70	66	65
44	75	80	80	90	85	90	90	90	82	88
45	65	67	65	67	65	65	65	66	66	66
46	100	90	90	90	90	90	99	99	92	95
47	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
48	80	80	50	100	50	80	80	80	72	78

49	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
51	80	80	80	80	80	90	90	90	90	82	88
52	100	90	100	100	100	100	100	100	100	98	100
53	80	90	80	90	80	90	70	70	70	84	79
54	80	90	70	90	100	90	90	90	90	86	89
55	80	70	80	70	70	80	80	70	70	74	76
56	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
57	80	80	90	90	80	80	80	80	80	84	81
58	80	80	70	80	90	80	90	90	90	80	85
59	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
60	70	60	60	60	70	90	70	70	70	64	74
61	90	100	90	90	75	90	90	90	90	89	90
62	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
63	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
64	90	80	80	85	85	75	75	80	80	84	79
65	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
66	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
67	85	85	90	90	95	95	95	95	95	89	94
68	90	90	80	90	90	100	90	100	100	88	95
69	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
70	55	60	75	65	70	65	70	65	65	65	66
71	100	90	95	100	100	95	95	100	100	97	97
72	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
73	20	50	50	60	80	70	80	80	80	52	71
74	99	98	100	100	100	98	99	100	100	99	99