



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planificación estratégica del directivo y calidad del
servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del
distrito del Rímac 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de la Educación**

AUTOR:

Mariella Castro Santamaria

ASESOR:

Dr. José Luis Valdez Asto

SECCIÓN

Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ

2017

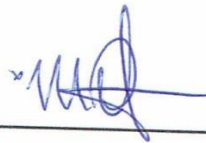
Página del Jurado



Dr. Sánchez Díaz, Sebastián
Presidente



Mgrt. Valdivieso Gonzales, Janet Marisol.
Secretario



Mgrt. Edith Gisella Rivera Arellano
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, al
compañero de mi vida y
a mis hermosos hijos
que son los seres que
me brindan la confianza
y apoyo incondicional
para realizarme
profesionalmente

Agradecimiento

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante.

A mi asesor Dr. José Luis Valdez Asto por el apoyo incondicional, por incentivarnos a lograr el objetivo de grado.

A mis colegas de la IE Leoncio Prado quienes me brindaron las facilidades para llevar a cabo la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mariella Castro Santamaria, estudiante del programa de Maestría en Administración Educativa de la Escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 10760582, con la tesis titulada "Planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017 "

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigativa.
5. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificaciones (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 24 de junio de 2017



Mariella Castro Santamaria

DNI N° 10760582

Presentación

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación presento la tesis titulada “Planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017 “

La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo en la institución educativa N° 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac. Señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición esta investigación para ser evaluado esperando merecimiento de aprobación.

Indice

	Pag.
Páginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
indice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	50
1.4 Problema	51
1.5 Hipótesis	53
1.5 Objetivos	54
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipos de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas en instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Método de análisis de datos	65
III. RESULTADOS	68
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	58
Tabla 2	Operacionalización de variables	59
Tabla 3	Validación de juicio de expertos	63
Tabla 4	confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach	63
Tabla 5	Validación de juicio de expertos	65
Tabla 6	Confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach	65
Tabla 7	Distribucion de frecuencia según planificacion estratégica del directivo	68
Tabla 8	Distribucion de frecuencia según direccion en liderazgo	69
Tabla 9	Distribucion de frecuencia según desarrollo pedagogico en convivencia escolar	70
Tabla 10	Distribucion de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE	71
Tabla 11	Distribucion de frecuencia según calidad del servicio educativo	72
Tabla 12	Distribucion de frecuencia según planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo	73
Tabla 13	Distribucion de frecuencia según direccion en liderazgo y calidad del servicio educativo	74
Tabla 14	Distribucion de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia y calidad del servicio educativo de la IE	75
Tabla 15	Distribucion de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo	76
Tabla 16	Prueba de normalidad de la variable y dimensiones	77
Tabla 17	Prueba de hipótesis de planificación del directivo y calidad del servicio educativo	78
Tabla 18	Prueba de hipótesis de dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo	79

Tabla 19	Prueba de hipótesis desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo	80
Tabla 20	Prueba de hipótesis soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo	81

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencia según planificación estratégica del directivo	68
Figura 2	Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo	69
Figura 3	Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia escolar	70
Figura 4	Distribución de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE	71
Figura 5	Distribución de frecuencia según calidad del servicio educativo	72
Figura 6	Distribución de frecuencia según planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo	<u>73</u>
Figura 7	Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo	74
Figura 8	Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia y calidad del servicio educativo	75
Figura 9	Distribución de frecuencia según soporte del funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, tuvo como objetivo general buscar la relación existente entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en el periodo 2017. Estudio de enfoque cuantitativo, utiliza el método hipotético deductivo, tipo de estudio básico, con diseño no experimental corte transversal, nivel descriptivo correlacional.

La muestra del estudio estuvo conformada por 60 estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac a quienes se le aplicó dos encuestas con la intención de recoger sus percepciones respecto a la variables en estudio.

Los resultados del estudio demuestran que coeficiente de rho de Spearman = 0,897 indica correlación alta y sig. bilateral = 0,000 que es menor 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: existe una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la institución educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Palabras claves: Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio Educativo.

ABSTRACT

The present research work entitled "Strategic planning of the manager and quality of the educational service in IE 3014 Leoncio Prado of the district of Rimac, whose method of investigation was basic type, descriptive and correlational, with non-experimental design, using the cut Transversal to collect the information in a single moment and in a unique time.

The object of study of the present research was to find the relationship between the strategic planning of the manager and the quality of the educational service in the period 2017: The sample of the study was conformed by 60 students of secondary education of the Educational Institution No. 3014 "Leoncio Prado" of the district of Rímac to whom a survey was applied with the intention of collecting their perceptions regarding the variables under study.

The results of the statistical study show that the value is less than 0.05, and the null hypothesis is rejected and it is concluded that there is a significant relationship between the strategic planning of the manager and the quality of the educational service of the Educational Institution No. 3014 "Leoncio Prado" District of Rímac - 2017.

Keywords: Strategic management planning and quality of service educational.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Hurtado (2015), en su tesis titulada “Planificación estratégica como herramienta para el fortalecimiento de la gestión educativa” para optar el título de Magister en Gerencia avanzada en Educación, tuvo como objetivo general proponer un Plan Estratégico como Herramienta para Fortalecer la Gestión Educativa en la E.T “Simón Bolívar” Naguanagua Estado Carabobo (Valencia, Venezuela), dicho estudio se enmarca en una investigación descriptiva de campo, no experimental, modalidad de proyecto factible. La población estuvo constituida por 106 docentes y la muestra 23 docentes. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert, con alternativa de respuesta policotómica: el cual fue sometido a juicio de expertos para su validación y se verificó su confiabilidad a través de la aplicación de la fórmula alfa de Crombach, que arrojó un resultado de 0,82 lo que confirmó que el instrumento es altamente confiable. Llegando a la conclusión que existen debilidades en cuanto a la aplicación de las funciones gerenciales de parte de los directivos, no toma en cuenta los aportes de los docentes para elaborar la planificación, muy pocas veces delegan y escuchan propuesta, en lo que respecta a las actividades planificadas escasamente se la hace seguimiento y control. El personal no conoce ni se siente identificado con la misión de su institución, por lo que se sugirió capacitaciones en las áreas administrativas, gerenciales y de supervisión, los directivos se centren en implementar prácticas participativas de planificación, promoviendo un liderazgo pedagógico estableciendo objetivos reales y alcanzables. Recomendaron dotarse de estructura, equipos y materiales que proporcionen un clima institucional armonioso, cómodo y seguro, así como afianzar la comunicación a través de medios que permitan una comunicación ascendente y participativa.

Flores (2012); quien realizó la tesis titulada “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa”, para optar el título de Magister en Gerencia Educativa, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. Tuvo como propósito analizar la incidencia de la planificación estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa. Esta investigación de tipo método descriptivo correlacional

tuvo como muestra de directivos, personal docente y estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la escala de medición ordinal o de Likert, con una confiabilidad del 95%, donde se aprueba la hipótesis que existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa. Concluyendo que la planificación estratégica es el proceso mediante se parte de una realidad actual nos permite hallar el camino para alcanzar el futuro deseado; y, que la gestión de la calidad es la nueva forma de pensar acerca de la dirección de las instituciones educativas en sus diferentes ámbitos: curricular, equipo humano, financiero y de gestión e infraestructura y equipamiento, para alcanzar la excelencia educativa. Esta investigación debería ser una herramienta de trabajo de los directores y docentes en su tarea educativa de corto, mediano y largo plazo.

Ramos(2012) sustentó la tesis titulada “Planificación Estratégica en el Colegio Internacional Rudolf Steiner de Quito, Ecuador” para obtener el grado de magister en Administración de instituciones educativas, universidad virtual tecnológico de Monterrey en Manabi, Ecuador , cuya finalidad era comprobar si la planificación estratégica trabajada de forma colaborativa, convertiría a la institutción en una comunidad abierta al aprendizaje, en una escuela que se aprende, y en consecuencia, un espacio en donde el aprendizaje organizacional basado en un intercambio de conocimientos por parte de los miembros que interactúan entre sí, motive el emprendimiento en nuevos proyectos que a la vez provocarán de manera constante, la presencia de estrategias emergentes, mismas que deberán ser abordadas por el equipo para encaminar las soluciones, más adecuadas, en pos de conseguir las metas institucionales. La investigación fue cualitativa, llegando a la conclusión que en el proceso de planificación estratégica , los miembros de la comunidad educativa que participan en el mismo, se encuentren capacitados y entrenados, es decir, que comprendan en qué consiste el plan, cómo debe estar estructurado, cómo encajan ellos en la estructura y adónde se pretende llegar.

Antecedentes nacionales.

Ibarra (2012); en su tesis titulada "Planeamiento estratégico y su relación en gestión de la calidad" para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención: Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como finalidad determinar el nivel del planeamiento estratégico para el logro de los objetivos de carácter pedagógico y de administración de la institución educativa con un enfoque de calidad. La investigación fue de tipo es transeccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Cuya muestra es de 65 docentes a quienes se aplicaron dos cuestionarios. La confiabilidad se prueba con el coeficiente de juicio de expertos .Donde se aprueba la hipótesis cuyos los resultados aceptan la hipótesis investigadas pues se ha encontrado con el cálculo del chi cuadrado un valor de $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación es decir el planteamiento estratégico mejora la calidad de la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011.

Elera (2010), lleva a cabo la investigación titulada "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao" cuyo propósito fue identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Para ello, utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5° de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas donde se llegó a la siguiente conclusión: la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positiva pero en un nivel débil, según los docentes.

Rojas (2013) ; sustentó la tesis titulada "La gestión educativa y su influencia en la planificación estratégica en las instituciones educativas de nivel secundario"; donde se buscó determinar en qué medida la gestión educativa influye en la planificación estratégica de las Instituciones Educativas del nivel

secundario de Iquitos. Dicha investigación, de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, teniendo como la muestra representativa 13 Instituciones educativas, empleó el método cuantitativo que es correlacional, cuya técnica consistió en encuestar un total de 426 agentes educativos entre directivos jerárquicos y docentes. En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta (cuantitativa) cuyas características son su estandarización y unidad tanto en la forma de construir las preguntas como en su aplicación. El instrumento empleado es el cuestionario, que ha sido diseñado pensando en la forma sean procesado los datos recopilados. Se eligió trabajar con preguntas cerradas y respuestas con alternativas múltiples. Llegando a la conclusión que la gestión educativa influye en la planificación estratégica de las Instituciones Educativas del nivel secundario de Iquitos; por lo que de las 13 instituciones educativas encuestas, en la que se resaltó a las instituciones educativas, Sagrado Corazón y Rosa Agustina Donayre de Morey, se encuentran entre las I.E que están totalmente de acuerdo, con la planificación, estrategia y gestión de su I.E; así mismo podemos observar que la I.E Morey se encuentra entre las que está en desacuerdo con la planificación, estrategia y gestión en su I.E.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Hoy en día, la planificación es una tarea esencial de la gestión para cumplir de forma adecuada y correcta la ansiada calidad educativa. Se puede definir a la planificación educativa como un procedimiento de naturaleza anticipatoria y continúa que comprende un conjunto de fases lógicas por medio de las cuales se examina la realidad de una institución u organización educativa. Sobre la base de este diagnóstico se preveerá el futuro mediante la determinación de objetivos y metas para lo cual se efectúa un conjunto de acciones y se establece el grado de cumplimiento.

En ese sentido, Alvarado (1999), define la planificación educativa como “el proceso de ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a desarrollar, asignando adecuadamente los recursos existentes, para lograr los objetivos educacionales”, y menciona que la planeación estratégica “debe entenderse como un proceso racional y como una actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable y no sólo posible de la institución,

para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas (filosofía), las capacidades de la organización y las oportunidades que siempre son cambiantes” (p.64), agregando también que comprende las siguientes fases: orientación política, diagnóstico, formulación del plan, aprobación, ejecución y evaluación.

Definición de planificación estratégica

Ministerio de Educación (2006) menciona en su manual de Metodología integrada para la planificación estratégica que la planificación estratégica es un procedimiento dinámico que desarrolla la competencia que tienen las instituciones educativas para establecer una meta en forma unida y observar, analizar y anticiparse a los retos y oportunidades que se presentan, tanto con relación a la realidad interna como a las condiciones externas de la institución, para lograr dicha meta.

Por otra parte, CEPAL (2009) Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público manifiesta *que* la planificación estratégica, es una herramienta administrativa y de gestión que nos ayuda a una buena toma de decisiones de las instituciones en torno a su situación actual y decidir el camino que debe seguir para adaptarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr así mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

En tanto Armijo (2009) indicó que planificación estratégica es una herramienta clave para la toma de decisiones de una institución públicas; por lo tanto, una pieza clave para lograr la calidad de los servicios educativos en las entidades públicas de nuestro país. (p.5)

También Farro (2001), afirmó que el planeamiento estratégico educativo

Es un proceso mediante el cual una institución educativa define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”. Esto, con la ayuda y la participación activa de los actores educativos (cuerpo directivo, docentes, estudiantes, ex-alumnos, personal de apoyo administrativo y padres de familia)” (p. 67).

Todo esto lleva a la conclusión que, la planificación estratégica debe considerarse como una parte indispensable en el desarrollo de una institución, porque de ella dependerán todas las acciones a tomar para un proceso educativo de calidad.

Las fases consideradas en este proceso son:

1. Fase filosófica.- comprende la definición de la filosofía e identidad institucional, los principios y valores de la organización.
2. Fase analítica.- comprende tanto el análisis interno como externo de la organización.
3. Fase programática.- incluye la definición de objetivos estratégicos general y específicos.
4. Fase operativa.- comprende el conjunto de estrategias, actividades, proyectos que se van a realizar.
5. Fase cuantitativa.- considera la selección de indicadores de desempeño y la especificación de los valores a alcanzar o metas, así como la estimación de los recursos.

Existen dos aspectos clave que se deben considerar para desarrollar un adecuado proceso de planificación estratégica:

- Enfocar la Planificación en los factores críticos que determinan el éxito o fracaso de una organización.
- Diseñar un proceso de planificación que sea realista, en base a los recursos y capacidades técnicas

El desarrollo de la planificación estratégica será propio de cada organización y dependerá mucho de la participación y compromiso de los miembros de la institución para lograr mejores resultados, así como de la conducción o liderazgo de los responsables del proceso mismo. Es importante destacar que son las personas que conforman la organización quienes idean, estructuran y dirigen los procesos de planificación estratégica, intentando responder básicamente a tres preguntas dónde estamos, a dónde queremos llegar y qué tenemos que hacer para conseguirlo.

Actualmente uno de los principales quehaceres de la planificación estratégica en educación es asumir el compromiso de optimizar la gestión y

optimizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, a través la formulación de planes y proyectos Educativos, que son los principales instrumentos de planificación en las instituciones.

Por esta razón , la planificación estratégica debe entenderse como un proceso continuo en las organizaciones y no como posibilidad que se presenta para definir un plan , si no como la construcción de un pensamiento estratégico dentro de la organización y e compromiso de cambio de la misma y de los agentes que coadyudan a realizarla.

Fases del proceso de planificación estratégica

Fase filosófica

La misión

La misión se define como la razón de ser de una organización; mencionando el propósito de la organización así como el grado requerido de excelencia para alcanzar una posición de competencia. La misión es el quehacer de la organización, establece su sentido trascendental y sus objetivos, articulándolos también a sus principales valores filosóficos. El propósito principal de la misión es establecer el rumbo y la dirección de la organización; asimismo, establece la forma en que una institución visualiza las exigencias que enfrenta de parte de sus grupos de interés.

Las instituciones que tendrán éxito en adelante serán las que tienen un claro sentido de su propósito; por ello, una misión clara, entendible y compartida por todos los miembros de la organización, provee dicho enfoque impulsando la estrategia, y control al dirigir la ejecución.

Los componentes de la Misión son:

- a) Identidad Institucional
- b) Principales necesidades a satisfacción.
- c) Principales clientes y/o beneficiarios
- d) Principales productos y/o servicios
- e) Principales fuentes de ventaja o factores críticos de éxito:
- f) Filosofía institucional: Principales principios y valores institucionales.

En el caso de las instituciones de la administración pública, es necesario que la misión responda explícitamente al mandato que ha recibido; es decir, de acuerdo a sus estatutos de creación y al marco normativo que lo rige. En el caso del Sector Educación, se debe considerar la Ley N° 28044, Ley General de Educación, así como las normas vigentes y el Reglamento de Organización y Funciones – ROF propia de cada entidad.

Es indispensable mencionar que, con una misión claramente definida, la respuesta de la organización ante situaciones críticas se torna inmediatamente evidente. Muchas instituciones tienen declarada su misión, pero muy pocas realmente creen en ellas, e incluso son menos las que las aplican. Cuando no se ha definido la misión, no existe nada que pueda impulsar la estrategia o guiar la implementación a lo largo de la organización, a no ser que el personal de alta gerencia se involucre en todo.

Algunas características de la misión son:

- ✓ Simple, clara y directa
- ✓ Configurada hacia el futuro, a mediano o largo plazo
- ✓ Es creíble
- ✓ Tiene alto grado de originalidad
- ✓ Es única e inconfundible
- ✓ Es ambiciosa e idealista pero sin dejar de ser operativa
- ✓ Debe ser revisada constantemente, cada dos o tres años

Finalmente, es importante señalar que una adecuada formulación de la misión debe ser definida en función o desde el punto de vista de las personas a las que está dirigida la organización

La vision

La visión es la imagen, objetivo de futuro o el sueño, a ser lograda por una organización; es decir, constituye una gran ambición, un enunciado de la

estructura futura de la propia organización como una expresión de su desarrollo a largo plazo. Es decir, la visión es el ideal de la organización para el futuro; indica lo que a la organización le gustaría ser y cómo quiere ser percibida.

En ese sentido, la visión es la escena o imagen futura que una organización desarrolla sobre sí misma y sobre la realidad en la cual trabaja; es además la filosofía que orienta y define el accionar; como el estado deseado hacia el cual se desea transitar en el largo plazo; es una declaración permanente que debe ser observada por todos los integrantes de la organización. Por lo general, la visión incluye tanto los cambios que deseamos lograr dentro de la población objetivo de la institución, como la imagen objetivo de la propia institución.

Entendemos por visión a la orientación que debe tener una organización para llegar a ese sueño que no es posible de realizar actualmente, sea por falta de recursos y/o capacidades existentes, pero que indica hacia donde debemos dirigir los esfuerzos para generar los recursos necesarios y desarrollar las capacidades suficientes.

Los componentes de la Visión son:

- a) Aspiraciones que tiene la organización en el futuro
- b) Necesidades futuras que busca satisfacer
- c) Segmentos de población y/o ámbitos futuros de atención
- d) Nuevos productos y/o servicios a brindar
- e) Nuevas competencias necesarias a desarrollar para lograr el liderazgo en el sector.

Para ser realmente efectiva, una declaración de visión debe ser asimilada dentro de la cultura de la organización, incorporar valores e intereses comunes, comunicar entusiasmo y debe ser difundida interna y externamente.

El líder de la organización tiene la responsabilidad de comunicar la visión regularmente, crear situaciones que ilustren la visión,

actuar como un modelo de rol dándole cuerpo a la misión, crear objetivos a corto plazo que estén orientados hacia la visión y que sean coherentes con la misión, y animar a todo el personal a conjugar su visión personal con la de la organización

Una declaración efectiva de visión debe tener las siguientes características:

- ✓ ser clara y alejada de la ambigüedad
- ✓ que dibuje una escena
- ✓ que describa el futuro
- ✓ que sea fácil de recordar y con la que uno pueda comprometerse
- ✓ que incluya aspiraciones que sean realistas
- ✓ que esté alineada con los valores y cultura de la organización que esté orientada a las necesidades del usuario

Principios y valores

Se considera al conjunto de principios propios de la organización que inspiran la gestión y que conforman las bases éticas sobre la cual se construye la propuesta. Toda organización tiene un conjunto de valores comprometidos, implícita o explícitamente, por lo tanto estos deben ser analizados, ajustados y si fuera necesario redefinidos y luego difundidos. Los principios y valores constituyen los pilares fundamentales para el desarrollo de una cultura organizacional.

Es necesario conocer el conjunto de principios y valores que guían de manera coherente el andar de la organización, dar a conocer cuáles son las convicciones profundas de los líderes y de las personas que integran la organización, así como los principios de identidad de la organización, tanto hacia “lo interno” como “lo externo”.

En el caso del Sector Educación, se debe tener los principios establecidos en la Ley General de Educación, que tiene a los estudiantes como centro y agente fundamental del proceso educativo. Estos principios están estipulados en el Artículo 8°. Ley N° 28044

Fase analítica

Análisis interno

Se refiere al ámbito propio de la organización o institución. El análisis de la realidad interna de la Institución, tiene por finalidad identificar las fortalezas y las debilidades. En términos generales el análisis del ambiente operativo interno comprende el diagnóstico de los recursos, capacidades y aptitudes centrales de la institución.

Internamente, una organización se puede percibir como un conjunto de recursos, capacidades y aptitudes centrales que pueden utilizarse para generar determinados bienes y servicios. No todas las instituciones tienen las mismas fortalezas y debilidades, al menos no en las mismas condiciones, cada institución posee por lo menos algunos recursos y capacidades que las otras no tienen, al menos no en la misma combinación. Los recursos son la fuente de las capacidades, algunas de las cuales llevan al desarrollo de las aptitudes centrales de una organización.

El análisis de los factores internos incluye los recursos financieros, los productos y/o servicios, las capacidades internas y las fortalezas estratégicas y sus limitaciones.

Para llevar a cabo un análisis interno de la organización es necesario estudiar los factores internos de producción, la organización con las estructuras, el proceso de dirección y control y la cultura organizacional, los recursos humanos, las finanzas de los recursos económicos disponibles, nivel de endeudamiento, rentabilidad, liquidez y presupuesto e la investigación y desarrollo ,es decir, las innovaciones patentes y los nuevos productos.

Análisis externo

Es el proceso de analizar los sectores del entorno, ya sean cercanas o distantes, que pueden afectar a la organización. El análisis del ambiente externo en el cual se desarrolla la Institución, es esencial a fin de identificar las oportunidades y amenazas presentes o futuras.

El entorno puede ser subdividido en entorno general, referido a las tendencias globales de la sociedad; y el entorno específico, referido a las circunstancias particulares del sector, ámbito o segmento relevante para la institución. Se refiere al entorno de la organización o institución, considerando diferentes ámbitos: social, económico, político, tecnológico y ecológico, entre otros.

Se trata de identificar y analizar las amenazas y oportunidades del entorno que podrían quedar agrupadas en los factores externos, es decir, los políticos, económicos, culturales, sociales, tecnológicos, etc y como ellos influyen y afectan directamente en el entorno interno.

Un adecuado análisis externo consiste en saber cuál es el entorno en el que la institución debe tomar una actitud estratégica, la eficacia de su desempeño en relación con otras organizaciones semejantes, las circunstancias externas y las opciones que tenemos.

En resumen, el análisis externo estudia los factores que están fuera del dominio de la organización, tanto en el aspecto del entorno actual como del entorno futuro, a fin de descubrir qué factores pueden contribuir a que la organización mejore y qué factores pueden tener un resultado negativo en la organización, ya sea de manera directa o indirecta.

Fase programática

Objetivos:

Un objetivo es el enunciado de un estado deseado hacia el cual un proyecto, programa o plan está dirigido y significa la solución al problema identificado. Dichos objetivos deben responder: al qué de la organización, es decir qué haremos o qué queremos lograr. Por lo tanto, se debe formular en términos de cambio en la situación de una población. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las actividades, componentes y productos de un plan o proyecto.

Los objetivos estratégicos surgen como respuesta a una pregunta esencial: qué debemos lograr en el corto, mediano y largo plazo, para que la organización tenga un accionar coherente con su Misión.

Los objetivos expresan la voluntad de actuar en un determinado sentido, expresan lo que se va a hacer para alcanzar la misión y visión. De acuerdo a la misión y visión, se establecen los objetivos de la organización, es decir las formas que adoptarán las instituciones para alcanzar su meta.

Usualmente se definen objetivos de corto, mediano y largo plazo, dependiendo del giro de trabajo de la institución. Para poder definir con acierto los objetivos de la institución se deben analizar los factores internos y externos, tanto los que se deben enfrentar (negativos) como con los que se pueden aprovechar (positivos), como veremos más adelante.

Los objetivos se expresan en términos cualitativos, pero deben ser susceptibles de medición a través de indicadores objetivamente verificables; además deben ser claros, realistas desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.

Crterios para la formulación de objetivos

Un objetivo bien formulado debe: comenzar con un verbo de acción en forma afirmativa , especificar , un solo resultado clave a lograrse, especificar la fecha objetivo o el plazo a completarse; y aportar realmente a la consecución de la meta pertinente.

Además, deben considerer las siguientes características:

- ❖ Son precisos y claros
- ❖ Expresan resultados
- ❖ Son medibles
- ❖ Temporales
- ❖ Pertinencia al Sector
- ❖ Factibles

Un objetivo general es un enunciado que pone de manera global el diseño del plan, éste debe formularse en términos de cambios esperados en la situación general de la población; mientras que un objetivo específico, es un enunciado que desagrega un objetivo general.

Fase operativa

Estrategias:

Las estrategias son aquellas que explican la forma del cómo, se logrará el camino trazado de los objetivos. En base a ellos, es que se elaboran o diseñan las estrategias más adecuadas para alcanzarlos, dado que una determinada estrategia puede ser común para diversos objetivos. Es interesante señalar que la planificación estratégica requiere de forma constante de la retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias.

Las estrategias establecen métodos de acción determinados, caminos definidos para obtener los resultados esperados, llamados por lo general objetivos estratégicos; por tanto, las estrategias constituyen los medios o caminos por los cuales una institución pretende lograr sus objetivos.

Una de las primeras definiciones modernas es la de Chandler (1962), en su obra "Estructura y Estrategia" señala que la estrategia es: "el elemento que determina las metas básicas de la empresa, a largo plazo, así como la adopción de cursos de acción y asignación de recursos para alcanzar las metas".

Además, Mintzberg (1997) conceptualiza a la estrategia como: "el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de acciones a realizar".

Una estrategia se define como una capacidad de intervención que determina el cómo alcanzar los objetivos, que señala cómo alcanzar los resultados deseados, identifica las variables más relevantes y evalúa las

diferentes alternativas de acción que nos permitan la consecución de los objetivos planteados

En el campo de la administrativo, entendemos como estrategia al patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una institución, la cual establece las pautas más coherente de las acciones a realizar. Cuando una estrategia se encuentra bien formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Para poder establecer las variables relevantes de acuerdo a los objetivos fijados por las instituciones, estas deben distinguir aquellas que pueden ser controlables o administrables y aquellas que no lo son. Esta distinción a su vez permitirá definir las estrategias que se deberán adoptar para alcanzar los objetivos.

Algunas de las dimensiones relacionadas a las estrategias son las que se señalan a continuación:

Establecimiento de un patrón de decisiones coherente, unificador e integrador

Buscar una ventaja sostenible a largo plazo en las áreas clave del servicio

Seleccionar los programas, proyectos y actividades que la organización desarrollará.

La formulación de estrategias puede conllevar algunas dificultades en el proceso de planificación estratégica, por lo cual, se debe considerar tres condiciones básicas: dónde estamos hoy; dónde queremos estar mañana, y cómo lo vamos a realizar.

Proyectos:

Los proyectos se constituyen al surgir una intervención innovadora y limitada en el tiempo, que es cualitativamente diferente de las actividades y que se

proponen con el fin de crear, ampliar, mejorar, modernizar o recuperar la capacidad productora de bienes o servicios, que genere beneficios independientemente de otras actividades. Los proyectos son limitados en el tiempo y una vez concluidos se integran o dan origen a una acción permanente (actividad).

Las características que se deben considerar en los proyectos en educación son las siguientes:

Nacer de un proceso de reflexión colectiva sobre de los problemas y necesidades más resaltantes.

Responder a un problema o dificultad delimitada.

Orientar al mejoramiento de la calidad educativa y al desarrollo de las personas involucradas.

Buscar la participación y el compromiso de todos los actores de la comunidad, quienes deben estar desde la fase de la reflexión, elaboración, desarrollo y evaluación del mismo.

Guardar coherencia con el desarrollo de la Institución Educativa, el ámbito local o regional.

Ser sostenibles en el tiempo y factible de ser institucionalizado.

Plantear la evaluación desde el inicio del proyecto y ésta se desarrolla de manera permanente a lo largo del curso del proyecto.

Fase cuantitativa

Indicadores

Podemos definir a un indicador como la señal que se constituye para saber si se van logrando los resultados que se ha propuesto, es como un índice que refleja una situación determinada; también se puede definir como una variable que sirve para medir los cambios realizados en la situación.

De acuerdo al Glosario de términos de la OECD, un indicador es:

“variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención

o ayudar a evaluar los resultados desarrollo”

Generalmente los indicadores están asociados a los objetivos estratégicos y se acompañan de metas cuantificables. Para alcanzar una alta efectividad de las estrategias se requiere un seguimiento o monitoreo de las acciones que permita visualizar cómo se está avanzando en el alcance de las metas parciales; para ello se requiere un sistema de medición estratégica que contenga un conjunto de indicadores relacionados a los objetivos, así como las metas periódicas para cada uno.

Algunas características importantes de los indicadores son:

Describe aquello que se medirá, y no el cuánto, que corresponde a las metas o el cómo, que corresponde a las estrategias.

Permite medir los resultados, los procesos o los insumos que está alcanzando en los objetivos planteados, por ello proporciona la base para el monitoreo y evaluación.

Permite fijar metas cuantificables para evaluar el grado de avance del cumplimiento del objetivo

Ayuda a especificar de manera más precisa los objetivos; dado que si no se puede definir o construir un indicador es posible que el objetivo esté mal formulado.

Metas

Las metas son los resultados concretos que la institución se propone lograr y que le permiten alcanzar sus objetivos. Las metas emergen de las actividades, al término de las mismas y deben ser específicas, coherentes, medibles y cuantificables.

De acuerdo al Glosario de la OECD, una meta constituye: “el objetivo global hacia el cual se prevé que contribuya una intervención para el desarrollo”

Las metas son básicas para la ejecución acertada de estrategias debido a que forman la base para la asignación de recursos, constituyen un instrumento para controlar el avance hacia el logro de los objetivos y recogen

las prioridades de la organización.

Las metas deben estar adecuadamente formuladas, de manera que sean coherentes con los objetivos señalados y que sirvan de respaldo a la ejecución de las estrategias. Las metas deben ser claras y conocidas dentro de la organización; además deben contar con información sobre cantidad, costos, tiempo y ser verificable.

Recursos

La asignación de recursos forma parte del proceso final de la fase cuantitativa, este proceso debe realizarse de acuerdo con las prioridades fijadas en las metas aprobadas; ya que son éstas las que imponen la forma en que se asignarán los recursos.

Todas las organizaciones disponen, por lo menos, de cuatro tipos de recursos que son utilizados para lograr las metas deseadas, que son:

Recursos financieros

Recursos físicos

Recursos humanos y

Recursos tecnológicos.

Por lo general, la demanda de recursos suele ser más grande que la totalidad de los recursos disponibles; por lo tanto, es necesario utilizar un enfoque sistemático para la asignación de recursos; este enfoque incluye ciertas etapas tales como:

Efectuar un inventario de todos los recursos que están a disposición de la organización.

Desarrollar un inventario de recursos de cada unidad u oficina.

Realizar solicitudes de recursos.

Asignar en forma apropiada los recursos para cada oficina.

Preparar los presupuestos operativos anuales de la institución.

Por todo lo expuesto anteriormente, la planificación estratégica depende de las decisiones a tomar de los directivos, los cuales deben de tener muy en claro y presente la labor de dirección y liderazgo, así como también el desarrollo pedagógico y su relación con la convivencia escolar en miras de la consolidación de los aprendizajes ;un factor importante es a su vez,el soporte del funcionamiento de la IE para la calidad de servicio que debe brindar para la satisfacción de los usuarios, este caso, los estudiantes.

Determinados predictores de calidad de una institución educativa se refieren al punto de partida o "input" estático (tales como la disponibilidad de material y los recursos personales y la organización y planificación de la institución); otros aluden a los procesos llevados a cabo dentro de la propia institución (tales como la gestión de los recursos materiales, personales y funcionales; la metodología educativa y el ejercicio del liderazgo). En todo caso, las instituciones educativas ponen de manifiesto que la calidad de la educación constituye una unidad en sí, cuyos componentes actúan dentro de un sistema compacto. Sin embargo, parece apropiado -por razones metodológicas- tratar de estudiar por separado cada uno de estos componentes: por este motivo, se abordan seguidamente los componentes que pueden ser considerados como los predictores de la calidad de una determinada institución educativa, a saber:

La metodología de la educación.

La disponibilidad de recursos personales y materiales.

La planificación y organización.

La gestión de los recursos.

El liderazgo pedagógico o educativo.

Dimensiones de planificación estratégica del directivo

Según lo evidenciado sobre planificación estratégica, se va visto por conveniente estudiar los componentes desarrollados en el módulo de planificación escolar para una buena toma de decisiones en busca de la calidad educativa del Ministerio de Educación quien propone las siguientes

dimensiones:

Dirección en liderazgo

Desarrollo pedagógico en convivencia escolar

Soporte del mantenimiento de la IE

Dirección en Liderazgo

Toda institución educativa necesita liderazgo directivo. Persona o personas que asuman la conducción de la organización en relación a las metas y objetivos. La reforma de la escuela requiere configurar este rol desde un enfoque de liderazgo pedagógico. Un líder que influye, inspira y moviliza las acciones de la comunidad educativa en función de lo pedagógico. Es una opción necesaria y pertinente a la propuesta de escuela que queremos; que aspira a organizarse y conducirse en función de los aprendizajes y que para ello.

Calero (2005), señaló que:

Tener actitudes tradicionales de jefe formal es limitante e inconveniente para una institución. Tener ascendencia en el grupo con el que se trabaja, aplicar las técnicas de liderazgo, son potenciadoras de productividad y de acrecentamiento personal y empresarial. Para ejercer de mejor modo la dirección de una institución es deseable hacerlo con características y cualidades del liderazgo. (p. 284)

La administración renovada exige del director no un jefe clásico sino un director líder. Un director que encarne nuevas mentalidades, nuevas actitudes, para generar mística en toda la organización.

El liderazgo es un aspecto importante de la administración. La capacidad para guiar y dirigir con efectividad es uno de los requisitos clave para ser administrador excelente.

La esencia del liderazgo es el seguimiento, el deseo de las personas por seguir a alguien, al líder, a quien perciben como medio para lograr sus propios deseos, motivos y necesidades.

El liderazgo y la motivación están íntimamente interconectados. Los

líderes pueden no solo responder a esos motivadores, sino también acentuarlos y disminuirlos a través del clima organizacional que se establezcan.

El liderazgo, a diferencia del simple ejercicio del poder, es inseparable de las necesidades y objetivos de los que los siguen y alcanzan, estimulándose mutuamente, niveles de motivación y moralidad más elevados. Eleva el nivel de comportamiento y de aspiración ética del que dirige y del dirigido, tiene un efecto transformador sobre ambos.

El líder despierta la confianza en sus seguidores, se sienten más capaces de alcanzar los objetivos que ellos y el comparten.

El liderazgo en una institución educativa debe ser eminentemente pedagógico o educativo, la principal preocupación este liderazgo educativo ha de ser la promoción de la potencialidad o competencias de todos los miembros de la institución -o de aquellos sobre los que ejerce su actuación- orientadas a lograr una educación de calidad, Este tipo de liderazgo debería encarnar las dimensiones que se describen seguidamente:

Dimensión carismática. El líder resulta atrayente, su presencia facilita que otras personas se sientan a gusto y cómodos cuando están con él/ella o ellos.

Dimensión emocional. El líder posee una actitud positiva, defiende y promueve la dignidad de las personas, mostrando estima y aprecio hacia todas las personas de su entorno con un trato de respeto, amabilidad, consideración y reconocimiento de los méritos y cualidades que posee una persona persona.

Dimensión anticipadora. El líder se anticipa a los futuros problemas de la institución, por lo tanto posee la capacidad de establecer estrategias apropiadas y efectivas para dar solución a dichos problemas.

Dimensión profesional. Los líderes educativos han de impulsar a la institución hacia el logro de metas y objetivos educativos y facilitando la disponibilidad de los recursos necesarios y el empleo de las estrategias precisas para lograr la más elevada calidad de la educación a sus miembros.

Dimensión participativa. El líder debe buscar el mejor modo de estimular sus personal hacia un trabajo inteligente, coordinado y colaborativo, animarlos a sumar esfuerzo junto al de otras personas comprometiendo su participación en todas las fases de los proyectos desde su propuesta hasta la valoración de sus efectos.

Dimensión cultural. Los líderes deben promover la consolidación de la particular cultura o perfil específico de la institución en la que actúan. Además, tales líderes deben, también, actuar con el compromiso necesario para clarificar, consolidar, defender y difundir el perfil cultural de tal institución.

Dimensión formativa. El líder busca atender a su propia formación y perfeccionamiento, la promoción de la continua preparación profesional y de la más alta cualificación necesarias para llevar a cabo las tareas necesarias que permitan avanzar en la calidad de la educación y la de la propia institución.

Dimensión administrativa: El líder debe atender a las rutinas netamente administrativas, además debe cumplir con las actividades de tipo burocrático. Parece conveniente que, para lograr instituciones educativa logren la calidad total , dichas actividades deben reducirse o, al menos, someterse a los contenidos educativos. Sin embargo, estas actividades no pueden ser totalmente eliminadas, por lo que sugieren simplificar o estra supeditadas a una orientación básica para lograr instituciones educativas de verdadera calidad.

El director es el encargado de llevar a cabo el desarrollo del planeamiento institucional que orienta la gestión de la IE al cumplimiento de objetivos lo que le permitirá la toma de decisiones informadas, la conducción de actividades y la rendición de cuentas de forma transparente sobre la calidad de servicio que brinda a la comunidad.

Para llegar a este objetivo debe formular el Proyecto Educativo institucional (PEI), el proyecto curricular, el plan anual de trabajo y el reglamento interno de la IE.

Por otra parte, debe gestionar las relaciones interinstitucionales y comunitarias para desarrollar estrategias de diálogo que permitan la generación de sinergias para el cumplimiento de los objetivos de la IE, para ello debe articular proyectos y programas promoviendo alianzas interinstitucionales con entidades públicas y privadas que desarrollen mecanismos de articulación con la comunidad para brindar el soporte y cubran las necesidades de la institución.

Tiene que evaluar a su vez la gestión escolar monitoreando el desarrollo de los procesos, sistematizando y difundiendo la información a la comunidad educativa con el fin de fomentar mecanismos de mejora continua para ello debe evaluar los procesos, adoptar medidas de mejora continua y rendir las cuentas para generar la confianza a la comunidad a través de la información periódica sobre los logros de los aprendizajes, deficiencias y resultados de su gestión.

Desarrollo pedagógico en convivencia escolar

Ministerio de Educación en su módulo 2 de planificación escolar (2016, p.15) muestra que esta dimensión está constituido por aquellos procesos que generan un impacto sobre la satisfacción de los estudiantes, las familias y la comunidad, teniendo como finalidad facilitar la operatividad a la organización de la IE, evidenciando las condiciones y secuencia de actividades pedagógicas y del aprendizaje; generando las condiciones para la construcción de un entorno escolar seguro, acogedor y colaborativo que promueva la participación democrática de los actores educativos.

Los procesos pedagógicos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos, con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada.

Esta dimensión debe abarcar los siguientes procesos: organizar la provisión del servicio educativo, fortalecer el desempeño docente, gestionar los

aprendizajes y gestionar la convivencia escolar y su participación.

En la organización de las provisiones del servicio educativo, el equipo directivo programa tareas y las actividades curriculares que fortalecerá el desempeño docente, así como las condiciones que aseguren la provisión del servicio y logro de los aprendizajes. Para ello, provee y organiza el servicio educativo a través de la matrícula oportuna de los estudiantes que nos permitirá tener una información de su trayectoria escolar; organizar las actividades para el año lectivo realizando la calendarización de inicio y cierre del año escolar, así como las jornadas de planificación y reflexión, el día del logro y las vacaciones de los estudiantes; y por último, desarrollar la programación curricular en competencias, unidades didácticas, estrategias, materiales y recursos en respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Para el fortalecimiento del desempeño docente, el equipo directivo fomenta la implementación del trabajo colegiado creando espacios de reflexión que ayuden al mejoramiento de la práctica pedagógica que permitan desarrollar la investigación e innovación pedagógica que contribuya a la mejora de los aprendizajes, a su vez los directivos deben realizar el acompañamiento y monitoreo pedagógico con el fin de mejorar el desempeño docente.

Para garantizar el logro de los aprendizajes, el docente como responsable gestiona los aprendizajes a través de la implementación de la planificación curricular y la ejecución de las sesiones de aprendizaje a través del uso pertinente del tiempo y recursos necesarios, cuando el docente evidencia que algunos estudiantes muestran deficiencias debe reforzar los aprendizajes para fortalecer y desarrollar las competencias identificadas a través del acompañamiento individual o grupal y el asesoramiento a los padres de familias para que ayuden a llegar al objetivo trazado.

Son responsabilidad del director y de los docentes promover la convivencia escolar, prevenir y resolver conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa para promover un clima armónico que genere aprendizaje

significativo.

Podemos concluir que esta dimensión debe ser trabajada no solo por los docentes de aula si no también en gran parte y mayor responsabilidad del director como líder pedagógico, que es quien debe asumir un conjunto de roles y funciones que garanticen en los estudiantes el logro de los aprendizajes para ansiada calidad educativa, para lo cual deberá establecer la dirección construyendo una visión compartida de cambio ,fomentando el conocimiento y aceptación de objetivos y metas y teniendo altas expectativas de los estudiantes; asimismo tratará de promover el desarrollo de capacidades apoyando individual a cada maestro en su práctica pedagógica y dando el reconocimiento y estímulo necesario a las buenas prácticas pedagógicas ; por otra parte , rediseñará la organización promoviendo una cultura colaborativa y la formación de equipos pedagógicos organizando la institución para facilitar el trabajo pedagógico e involucrando a la familia y comunidad en las acciones que favorezcan que los estudiantes aprendan. También deberá gestionar el aprendizaje, es decir, dar apoyo técnico a los docentes, monitorear la práctica pedagógica del docente, luego asesorarlo y orientarlo con el ejemplo “clases demostrativas” y dando las disposiciones necesarias para que los docentes se concentren en su acción pedagógica.

Soporte del funcionamiento de la IE

Ministerio de educación en su módulo 2 de planificación escolar (2016, p.15) está constituido por aquellos procesos que incluye el desarrollo de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la IE y que son el apoyo a los procesos de dirección en liderazgo y de desarrollo pedagógico y convivencia escolar para la mejora de la calidad del servicio educativo. Se encarga de la administración de los recursos, bienes y servicios de manera oportuna y eficiente, para optimar su uso y así garantizar la mejora de la calidad del servicio educativo.

Los directivos administran los recursos humanos con el objetivo de brindar un servicio educacional de calidad mediante la organización de la

jornada laboral , es decir, mediante la distribución y asignación de horarios del personal de la IE, teniendo en cuenta la calendarización y las horas pedagógicas establecidas en el plan de estudios de la IE y su cumplimiento; asimismo deberá monitorear , acompañar y evaluar el desempeño de su personal con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades para tomar decisiones que ayuden a mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores; a la vez tendrá que implementar estrategias para fortalecer las capacidades que propicie en ellos su desarrollo profesional y la mejora de su desempeño.

Los directivos también son responsables de la conservación de la infraestructura y de los servicios básicos de la IE tiene como finalidad brindar los espacios adecuados y en buen estado que favorezcan a lograr los aprendizajes mediante el mantenimiento y limpieza permanente que garanticen las condiciones saludables de la Institución e implementar de medidas de seguridad y manejo de riesgos, adoptando medidas de ecoeficiencia, seguridad y manejo de riesgos.

Los directivos son los encargados además de administrar los bienes, recursos y materiales educativos cuyo objetivo es asegurar que tanto estudiantes como el personal de la IE dispongan y hagan uso responsable de los mismos; optimizándolos, manteniendo y registrando cantidad y el estado en el que se encuentran, así también reporta los materiales en desuso.

Es vital la administración de recursos económicos de la IE por parte del director y apoyo administrativo, ya que estos , aseguran una gestión eficiente, oportuna y eficiente establecida en el planeamiento institucional mediante la organización y control de ingresos y egresos y el uso óptimo de los recursos que tiene y genera la IE.

Calidad del servicio educativo

Definición de calidad

Calidad se define por el diccionario de la Real academia española como la

“propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Antes de abordar la calidad del servicio educativo, es necesario comprender la idea de calidad definida por el enfoque de gestión de la calidad total. Los representantes más ilustres de este enfoque consideran a la calidad desde las siguientes aspectos:

Calidad como conformidad: implica la invariabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida en la visión de Yuran como “Producto adecuado para su uso. Ausencia de deficiencias”. (Yuran y Cryna 1994, p. 3). Se trata de encontrar un servicio estándar, su mayor logro constituye el control estadístico de procesos para evitar el control masivo. Esta acepción se centra fundamentalmente en la eficiencia de los procesos de producción.

Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente: los clientes tienen expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio. Siguiendo esta línea de razonamiento Ishikawa, K. dice que la calidad son las características específicas de un producto o servicio que cumple con los requisitos de los consumidores. Por eso se considera que un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente. Esta perspectiva se enfoca en el mercado, como el conocer a los clientes, por eso las normas ISO consideran, la calidad como el “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes” (Citado por Moreno, M.; Peris, T. 2005, p. 110)

Calidad como valor: la calidad del producto o del servicio está directamente asociado con el coste o el valor. La calidad como concepto subordinado y relativo al valor. En esta perspectiva se trata de obtener la mejor calidad posible a un precio dado, por lo que la calidad incluye los atributos de durabilidad, comodidad y junto al precios que definen las comparaciones para su consumo. Este concepto permite a la dirección centrarse en la eficacia con respecto al mercado y en la eficiencia a su gestión interna.

Calidad como excelencia: la excelencia denota “lo mejor”. Un producto o servicio es de calidad “excelente” cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes y la mejor gestión y realización de los procesos.

Calidad en educación

Según Pérez, define a la calidad en el proceso educativo a través de tres enfoques:

Enfoque absoluto: conceptualiza a la calidad de servicio como una cualidad, clase, categoría de excelencia, elevado de forma en contrariedad a los adjetivos pésimo, malo, bajo. En este enfoque se refiere a las cualidades que caracterizan al servicio educativo.

Enfoque relativo: se refiere al grado de las cualidades que posee el servicio educativo. Para hablar de la calidad, De la Orden Hoz, lo conceptualiza a través de un sistema de coherencias múltiples la cual implica:

En relación a la finalidad : fines y resultados

En relación a la eficacia (coherencia entre las metas y los objetivos, y los resultados)

En relación a la eficiencia (coherencia entre procesos, medios y resultados)

Enfoque integral: Se entiende como la integradora de los diversos elementos que componen la calidad.

Eficacia en el logro de un servicio excelente a través de procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus usuarios directos e indirectos como para el personal encargado de la organización que tiene como finalidad lograrlo. Estos procesos, medios y recursos entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad. Estos enfoques son sustentados por De la orden Hoz, quien considera que “ la calidad educativa es algo continuo donde se relacionan las representaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo de excelencia”.

Dentro del sistema de calidad, es primordial las metas educativas que desea alcanzar la organización. En conclusión, la calidad educativa puede concebirse como calidad total, siempre y cuando su gestión se oriente a la eficacia de los objetivos y fines trazados. En esta situación se requiere una metodología basada en la mejora continua, para ello, la gestión debe involucrar a las personas, a los recursos y a los procesos y a los resultados. (Pérez p. 75).

La gestión educativa tiene como base los principios de la gestión de la calidad total establecidos en las Normas de Calidad ISO como :

La organización basada en el cliente

Liderazgo

Enfoque de procesos

Involucramiento del personal y de la comunidad educativa

La mejora continua y

Enfoque de sistemas gerencial.

La OCDE (1995) conceptualiza a la educación de calidad como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para afrontar la vida adulta”.

(Citado por Marqués,. 2008, p. 1). Para Mortimori, J. La escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de sus estudiantes en una extensa gama de logros tanto intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar es eficaz si logra maximizar la capacidad de las instituciones educativas para alcanzar dichos resultados.

La eficacia de las escuelas de calidad, consiste en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales, y no en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada. En este sentido, conviene enfatizar en la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor total a los productos obtenidos. Como lo esencial en la educación es el aprendizaje, cuya calidad es el fundamento esencial de la calidad del servicio educativo, consideramos también pertinente incluir dentro de la filosofía de calidad total las concepciones de Peter Senge relacionadas con las organizaciones inteligentes; ya que, el citado autor, considera que: Las

organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de la gente en todos los niveles de organización.

Las organizaciones inteligentes son posibles porque en el fondo todos somos aprendices.

Senge, (1993). Refirió

Esta visión de la sociedad del conocimiento también queda plasmada para la escuela, cuando el referido autor afirma que la indicada institución crea un ambiente que estimula la toma de conciencia y reflexión de todos los que intervienen en el proceso educativo sobre la trascendencia del aprendizaje, dando acceso a las herramientas y entrenamiento necesario para educar a los alumnos como amantes de la verdad, la belleza y la bondad. Por eso el reto es: Fomentar en la escuela, la conexión entre aprender y vivir en comunidad, donde no exista fronteras entre escuela - trabajo - vida, la comunidad escolar conectados en una corriente de ínter aprendizaje, donde todos sean emprendedores de proyectos, que todos trabajen en equipos, con capacidad para aprender en cualquier lugar y ambiente y que la institución escolar adopte una nueva cultura. (Senge et al, 2002, p. 17).

De forma específica, en educación el concepto Calidad tiene seis dimensiones, según Pérez, R. y otros. (2001):

- a) el aspecto académico: excelencia del saber
- b) el aspecto de relación con el ambiente: el prestigio ganado
- c) en el aspecto funcional: elevados niveles de perfección
- d) desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido
- e) desde el punto de vista del uso: la satisfacción de los usuarios y
- f) desde el punto de vista de su solidez: la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas,

En la búsqueda de la calidad del servicio educativo no sólo es cumplir con

los estándares de aprendizaje, sino abarca otros elementos como la infraestructura, tecnología y servicios. Vidal & Morales (2010)

Sovero (2007) cita a De la Orden (1991) considerando que la calidad de la educación es el resultado de la relación que se da entre los elementos básicos, internos y externos de la institución educativa; relación que se da entre las dimensiones siguientes:

- Rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de aspiraciones y necesidades educativas de la comunidad y los individuos. Fines generales de la educación y metas institucionales.
- Objetivos específicos intentados por docentes y educandos en los distintos niveles y cursos.
- Reclutamiento de alumnos y profesores, equidad de acceso y de asignación de recursos; procesos y medios didácticos y organizativos currículo, instrucción, dirección.
- Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos, etc.
- Resultados educativos (inmediatos y mediatos, individuales y sociales).

De estas cinco dimensiones, lo condensa en tres las dimensiones que debe poseer la calidad educativa. Entre ellas: la funcionalidad, la eficacia y la eficiencia: considerando que las relaciones entre estas tres dimensiones son evidentes, pues no tiene significado hablar de eficiencia en ausencia de eficacia y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos pocos notables para la comunidad.

Así, una institución educativa será considerada insuficientemente eficaz y funcional si logra pocos objetivos que se pueden señalar como significativos para los estudiantes y la comunidad y yerra en otros, debido a la mala distribución del tiempo y de los recursos de enseñanza.

Por lo que podemos concluir que, la calidad de los servicios educativos es el resultado de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad,

eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un excelente nivel de coherencia entre los componentes del sistema.

La calidad sólo se puede brindar si se escoge un sector con el que va a trabajar y a quienes les vas a ofrecer el producto o servicio, en este caso a padres de familia y sus hijos a quienes se debe satisfacer sus necesidades.

La calidad es un proceso de mejora continua que te lleva a un posicionamiento fuerte en el mercado competitivo escogido, no obstante, si la calidad en el mercado educativo te lleva a la pérdida de vista de tus estándares buscando innovaciones que no tienen sentido para ser competitivos en el mercado, ser innovador es bueno si y solo si no pierda su real fortaleza que te posiciona en el mercado.

La definición de calidad educativa cambia con el tiempo y con las personas que lo conceptualizan en cuanto a las ideologías, creencias y cada día es más intangible, variable, dinámica, que cambia con el tiempo y con las personas que lo definen, con las ideologías, con las creencias, con los postulados pedagógicos de los que se parte..., ciertamente no es fácil llegar a un consenso sobre lo que supone la calidad en la educación. Casanova (2012).

A su vez, (Díaz, 2013).

la calidad de gestión en cuanto a la implementación educativa se ha ido estableciendo a través de “sistemas de evaluación que buscan conseguir estándares de calidad, se orienta la evaluación como el proceso que mediante la aplicación de instrumentos (...) en el seguimiento a la labor pedagógica, tanto de docentes como de educandos, y se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de seguimiento para el mejoramiento educativo”

Todo esto con el objetivo de poder cuantificar la eficiencia de la labor educativa, lo que lleva a reducirla al desarrollo académico y en el mejor de los

casos de competencias. En este caso el concepto de calidad educativa es objetivo y uniforme, que trata que el objeto educativo sea tangible y medible, lo que permite elaborar estándares a alcanzar (Díaz, 2013). Esta perspectiva de calidad educativa permite controlar, evaluar y revisar el proceso educativo.

Por consiguiente, el segundo paso es la búsqueda de la calidad de la educación que no solo debe cumplir con los objetivos o estándares de aprendizaje, sino también debe incluir otros componentes como la infraestructura, tecnología y servicios. Vidal & Morales (2010).

El tercer paso es tener en cuenta las necesidades y expectativas del cliente. Las investigaciones evidencian que existe un fuerte dinamismo sobre la calidad percibida del servicio, es decir que las expectativas de los estudiantes y padres no se mantienen, cuando inicia el proceso educativo tienen demandas, que en el transcurso van cambiando e inclusive en los últimos años vuelven a cambiar. Rubinsztein & Palacios (2010).

La percepción de la calidad educativa es la evaluación que realiza el estudiante del grado de excelencia del servicio que ha experimentado (Athiyaman, 1997; en Rubinsztein & Palacios, 2010). El servicio educativo está constituido por los atributos específicos del servicio básico educativo (como son los cursos, biblioteca, exigencia) como por las dimensiones del servicio periférico que soportan la educación (infraestructura, coordinación, funcionamiento operativo). Rubinsztein & Palacios (2010).

El servicio básico educativo según Athiyaman (1997) está compuesto por:

Exigencia: nivel de exigencia relacionado con la carga de trabajo, esfuerzo necesario y dificultad de los contenidos para lograr el aprendizaje.

Biblioteca: cantidad de libros, material bibliográfico, etc., disponible para los alumnos y capacidad del personal del área para brindar un trato amable.

Cursos: contenido y metodología que generan aprendizaje (Rubinsztein y Palacios, 2010).

Otros autores agregan la necesidad de que el currículo sea pertinente, eficaz, flexible, etc. (Casanova, 2012; Bürgi & Peralta, 2011). Asimismo, destacan la necesidad de una buena calidad de los docentes que se traduzca en una buena preparación de las clases, así como su evaluación. Bürgi & Peralta

(2011).

Por lo expuesto anteriormente, es indiscutible que para que una institución desee brindar un servicio educativo de calidad, su agente más importante es el docente. El profesor juega un rol de liderazgo en el clima afectivo del aula, es el responsable por atender las necesidades especiales y la calidad de actividades en la clase (Bürgi & Peralta, 2011).

Es tan importante que una de las conclusiones del Informe McKinsey: “¿Cómo hicieron los mejores sistemas educativos del mundo para alcanzar sus resultados?” (2007), se afirmó que la calidad de un sistema educativo no estará nunca por encima de la calidad de sus docentes (Casanova, 2012).

Carry (1988), que se centran en la práctica del profesorado para definir la calidad:

“La calidad de la enseñanza se concibe como el proceso de optimización permanente de la actividad del profesor que promueve y desarrolla el aprendizaje formativo en el estudiante. Más la enseñanza se valora tanto por los efectos promovidos en las adquisiciones y estilos del estudiante (capacidades, asimilación de contenidos, actitudes, pensamiento crítico, compromiso existencial, etc.) como por la excelencia del propio acto de enseñar (interacción didáctica) y de la implicación contextual en la que situamos la enseñanza como actividad socio- crítica”.

El servicio periférico y de soporte educativo según Athiyaman (1997) está compuesto por:

- Funcionamiento operativo, es la capacidad de la organización para la administración del curso, cumplimiento con los plazos pre-establecidos y entrega de materiales en tiempo y forma.
- Coordinación: habilidad del personal de contacto y del Coordinador, tutor
u profesor para brindar atención personalizada al estudiante.
- Infraestructura: estado de las infraestructuras del local en cuanto al confort de su mobiliario, disponibilidad de espacios amplios e

iluminación y mantenimiento físico (Rubinsztein & Palacios, 2010; Bürgi & Peralta, 2011).

Usualmente se recoge información sobre la satisfacción de los servicios básicos educativos, dado que son la razón de ser de las instituciones educativas, pero si queremos medir la calidad del servicio educativo, se necesita una visión integral de toda la experiencia. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta a los servicios de soporte.

Por otro lado, existen factores asociados al concepto de calidad educativa. Además de la entrega de aprendizajes es necesario que la calidad educative apunte a una educación “ciudadana” que permita la construcción de comunidad, la participación y la resolución de conflictos. Otro factor central es la participación de los padres, asimismo, un clima institucional integrativo. Bürgi & Peralta (2011).

Dimensión de Calidad del Servicio Educativo

Según Rubinsztein & Palacios, 2010; Bürgi & Peralta, 2011 en la Revista iberoamericana de educación. 54, pp. 189-202. Dimensiona a la variable de Calidad del servicio educativo en:

Calidad académica

Calidad de gestión educativa

Calidad de mantenimiento educativo

Calidad académica

Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas de la capital ya hay grandes diferencias y en instituciones privadas sólo es el 40% mínimo que debe desarrollar haciendo que si se brinda una calidad académica ésta debe superar por lo menos en un 50% el currículo nacional, ahora no debemos dejar de mencionar que el IPEBA considera la calidad educativa como el desarrollo integral del alumno, considerando

sus capacidades, habilidades entregando un ciudadano capaz de desenvolverse con ética y valores ante la sociedad. La calidad educativa considera también según Amartya Sen el desarrollo creciente de potencial y capacidades de los estudiantes en los diversos campos y que éste no puede estar desligado del concepto de equidad.

Calidad de gestión educativa

La gestión educativa es según Knezevich es “el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos...”.

Los expertos de la OEA manejan el concepto de “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un sistema educativo...”. Todos estos conceptos dejan fortalecer el concepto que el óptimo cumplimiento de éstas necesidades incluso que según los estándares establecidos, si satisface la necesidades de los clientes o las supera se logra una gestión educativa de calidad enmarcada en la eficacia y eficiencia en el manejo de los aspectos de recursos humanos, económicos, infraestructura.

Calidad de mantenimiento educativo

El personal de mantenimiento en una empresa ha evolucionado en su nombramiento, actualmente se hablan de “colaboradores”, el área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clase tenemos los colaboradores que mantienen el almacén de materiales, los de biblioteca, el soporte de mantenimiento de laboratorios de ciencias, así como los de informática (buen funcionamiento de Hardware y software).

Ahora teniendo claro de que recursos humanos hablamos para no malinterpretar que sólo hablamos de la limpieza y ornato, debemos considerar que éste personal depende de la partida económica de la gestión administrativa, por lo cual la calidad de mantenimiento es la realización de sus labores con los requerimientos necesarios para un desarrollo de óptimo. Sin embargo si nos centramos en los recursos humanos ellos también deben tener características de habilidades sociales, compromiso con la institución, creatividad e innovación para que su área destaque y por tanto genere un funcionamiento de calidad.

1.3. Justificación

Justificación Teórica:

la presente investigación toma el aporte manifestado por Farro el año 2001 en la que manifiesta que la planificación estratégica se concibe cómo se espera que sea la Institución, así mismo permite una gestión ordenada, proactiva y anticipativa como resultado de una cultura estratégica que promueva la cultura organizacional eficiente, eficaz y sostenible. Por lo tanto, el aporte teórico de la investigación, permite considerar la planificación estratégica como base para organizar, ordenar y la gestión de una institución para el logro de una educación de calidad que repercuta en la adquisición de la enseñanza por parte de los estudiantes que refleje la planificación estratégica.

Justificación práctica.

La información vertida contribuirá a proponer la planificación estratégica que permita organizar las autoridades educativas, la gestión en las Instituciones educativas generando un plan tanto para directivos, docentes, estudiantes y padres para un el logro de una calidad servicio educativa.

Justificación metodológica

El aporte metodológico está constituido por los instrumentos de medición de las variables las cuales fueron validadas según el juicio de expertos, tomando en cuenta las características de claridad, pertinencia y relevancia, en cuanto a la fiabilidad del cuestionario se realizó la estimación con alfa de conbrach cuyo resultado mostro la confiabilidad del instrumento para que sean viables.

1.4. Problema

Realidad problemática

La institución educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac, es un centro escolar del nivel de educación secundaria, exclusivamente para varones, cuyo servicio lo cumple en los turnos de mañana y tarde. Las funciones institucionales anuales se cumplen con limitaciones. A pesar que corresponden a la planificación del año anterior, no se logra integrar el propósito de la actividad con la voluntad de los participantes, ejecutados de manera informal generando incomodidad en estudiantes, docentes y padres de familia. La ausencia de prever las acciones a tomar, afecta a los actores para la mejora de la calidad educativa de la institución, lo que se refleja en el cierre de muchas aulas debido a la deserción escolar. La preocupación por la forma como se lleva a cabo la planificación estratégica para el mejoramiento de la calidad educativa como objetivo emanado del Ministerio de Educación genera una reacción desfavorable para la dirección de los propósitos institucionales.

La UNESCO promueve la educación de calidad como derecho humano para la ejecución de todos los quehaceres educativos, entre ellos el de planificación estratégica que apoya a la toma de decisiones en torno al quehacer actual y a la vía que debe caminar en el futuro para llevar a los cambios que logren una mayor eficiencia, eficacia y calidad en las instituciones educativas. Asimismo, la UNICEF en su manual de IACE determina que el rumbo del futuro de una institución educativa es la planificación estratégica que el líder educativo debe centrar en cuanto al aprendizaje y a los educandos como el eje básico que busca el mejoramiento de la calidad educativa.

El congreso Ibero Americano de Ciencia , Tecnología, Innovación y Educación en el año 2014 manifiesta que la planificación estratégica es un proceso por el cual una institución avizora su futuro y plantea los procedimientos primordiales para lograrlo de esta manera mejorara el desempeño de la organización facilitando la dirección y el liderazgo teniendo un efecto estimulante en sus colaboradores , ya que su participación optimizara la comunicación, coordinación para lograr la calidad educativa.

El Ministerio de Educación asume una responsabilidad de perfeccionar la gestión y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, a través de los principales instrumentos de planificación como son la formulación de planes y proyectos educativos , no obstante , la finalidad primordial es la construcción conjunta de un pensamiento estratégico al interior de las instituciones educativas con el compromiso de cambio en base a la calidad educativa ; de forma que la planificación estratégica comprenda un proceso continuo y no sólo una actividad para definir un Plan.

La mayoría de las instituciones educativas poseen una planificación estratégica que en la ejecución de diversas actividades presenta dificultades , por la improvisación y la mala ejecución, crea malestar entre los actores educativos y no estando conformes con la organización posee la institución , ya que actuando de esta manera no se camina hacia la mejora de la calidad educativa.

El interés en el desarrollo de la institución educativa plantea realizar evaluaciones sobre los niveles de calidad que orienten el proceso de una planificación estratégica para el mejoramiento continuo de la calidad que manifiesten algunas propuestas de cambio en el liderazgo que permita elevar los niveles de la calidad administrativa actual.

El interés manifestado en la presente investigación nos propone formular la siguiente interrogante:

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?

Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la dirección en el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?

Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Existe una relación entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Hipótesis Específica 3

Existe una relación entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dirección en el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac –2017

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable 1: Planificación estratégica del directivo.

Ministerio de Educación (2006) Metodología integrada para la planificación estratégica indica que la Planificación Estratégica es un proceso dinámico que desarrolla la capacidad de las organizaciones para fijarse una meta en forma unida y observar, analizar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se presentan, tanto con relación a la realidad interna como a las condiciones externas de la organización, para lograr dicha meta.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Velasco (2000) define la calidad de servicio educativo como la ayuda al estudiante para satisfacer sus necesidades y contribuir a su desarrollo de manera integral; sin embargo, esto debe ir orientado a un clima agradable para el alumno dentro de la institución donde se eduque en todas las dimensiones por lo cual todo agente que labora en las diferentes áreas de la institución tiene un rol importante.

2.2 Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de variable Planificación estratégica directiva

Variable	Dimensiones	Indicadores	escala	rango y nive
Planificación estratégica del directivo	Dirección liderazgo	en Desarrolla el planeamiento institucional	1-8	Alto Medio bajo
		en Gestiona relaciones interinstitucionales y comunitarias		
	Desarrollo pedagógico convivencia escolar	en Evalúa la gestión escolar	9-19	
		en Gestiona la matrícula		
Soporte funcionamiento de la IE	al	Prepara condiciones para la gestión de los aprendizajes	20-29	
		Fortalece el desarrollo docente		
		Gestiona los aprendizajes		
		Gestiona la convivencia y la participación.		
		Administra los recursos		
		Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios		
		Administra los bienes, recursos y materiales educativos		
		Administra los recursos económicos		

Nota: Adaptado de MINEDU módulo de directores (2006)

Tabla 2

Operacionalización de variable calidad del servicio educativo

Variable	Dimensiones	Indicadores	escala	rango y nivel
Calidad del servicio educativo	Calidad Académica	Trato adecuado de los docentes hacia los alumnos. Optimización del tiempo por parte de los profesores. Satisfacción por el proceso de enseñanza- aprendizaje.		
	Calidad de Gestión	Disponibilidad de los profesores fuera de la hora de clases para asunto académicos. Adecuado manejo de la disciplina Trato adecuado del personal administrativo. Autoridades se preocupan por la mejora continua del centro educativo. Buen control de la disciplina en los recreos. Transmisión oportuna de la información Procesos adecuados y ágiles. Seguridad interna.		
	Calidad de Mantenimiento de la IE	Orden y limpieza de los ambientes. Infraestructura moderna. Trato adecuado y apoyo del personal de mantenimiento.		

Nota: Adaptado de Velasco (2000)

2.3 Metodología

Al respecto Bernal, (2010), la metodología tiene como fin determinar los procedimientos para lograr de manera precisa los objetivos en una investigación. (p.288).

La metodología correspondiente a la presente investigación viene a ser la metodología cuantitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2003), Se utilizan la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (pág.10)

El método de investigación utilizado en esta investigación fue el hipotético-deductivo, el cual se definió de la siguiente manera: Hipotético deductivo; Cegarra (2011), indica que “este método consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 69).

2.4 Tipos de estudio

Por su naturaleza se define que el estudio es básico o sustantivo pues realiza la observación de un fenómeno en su naturaleza misma sin propiciar alteración alguna en su desarrollo y condiciones en las que se manifiesta.

La presente investigación es de tipo básica, de acuerdo con Carrasco (2008, pág.43) la investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

2.5 Diseño

El diseño es no experimental.

Sobre este diseño, Hernández, et al (2010) refiere:

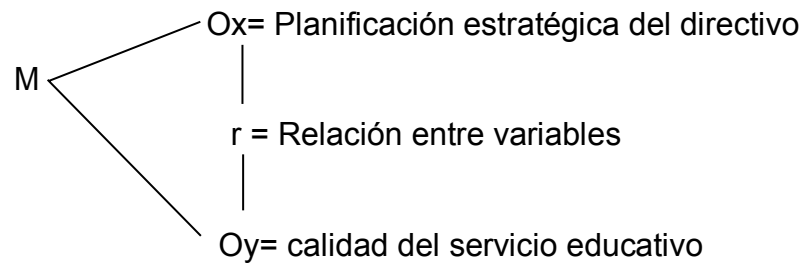
“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo” (p. 764).

Diseño no experimental transversal

Hernández, et al (2010) señalan: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

Según Hernández, (2010) menciona: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.61).

El diseño responde al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

Ox, Oy = Observaciones de las variables.

X= Planificación estratégica del directivo

Y= Calidad del servicio educativo

r= Relación entre variables.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población de esta investigación está constituida por 658 estudiantes de la IE 3014 “Leoncio Prado”.

“La población está determinada por un conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, las mismas que se encuentran en un espacio o territorio y varían en transcurso del tiempo” (Vara, 2012, p. 221).

Muestra

Según Vara (2012): “El muestreo se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador. Se basa, primordialmente, en la experiencia con la población. En algunas oportunidades, se usan como guía o muestra tentativa para decidir cómo tomar una muestra aleatoria más adelante.

La muestra fue conformado por 60 estudiantes que busquen obtener un servicio calidad de la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, teniendo en cuenta a estudiantes de mayor permanencia en la IE; por ellos, se escogió a estudiantes que tengan una permanencia no menor de cuatro años en la IE.

Muestreo

Para Vara (2012) “El muestreo es el proceso de extraer una muestra a partir de una población” (p. 221), para seleccionar el muestreo tomaremos como tipo el no probabilístico por conveniencia.

Muestreo no probabilístico

Hernández, Fernández y Baptista (2013) “Las muestras no probabilísticas también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización [.....]” (p.189).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de encuesta

Pino (2007), sostiene que la encuesta: “Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”. (p.302)

Instrumentos de recolección de datos

El Cuestionario

Pino (2010), manifiesta es un instrumento de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas o ítems escritos que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables que son motivos de estudio. (p.826)

Instrumentos

Para la variable se aplicó un Cuestionario que constó de 29 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert.

Nombre: cuestionario planificación estratégica del directivo

Autor: Mariella Castro Santamaria

Propósito: El objetivo de este estudio es conocer, desde la visión de los estudiantes, la organización de la institución educativa donde usted aprende.

Administración: individual y/o colectiva

Procedencia: Lima - Perú

Tiempo: El tiempo de aplicación es de 30'

Usuarios: estudiantes de la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac 2017

Corrección: Manual

Estructura: Se trata de tres dimensiones que evalúan la planificación estratégica del directivo. Dimensión I, Dirección en liderazgo; Dimensión II Desarrollo pedagógico en convivencia escolar; Dimensión III Soporte al funcionamiento de la IE

Significación: El cuestionario evalúa 29 ítems en función la escala es politómica correspondiendo a las alternativas: siempre 3 , a veces 2 , nunca 1.

Validez y fiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista, et al (2006) sostiene que en toda medición o instrumento de recolección de datos es necesario reunir dos requisitos importantes: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 323-324).

En esta investigación se aplicó el criterio de juez para la validación instrumento, realizado por el asesor docente quien concluye que el instrumento aplicable.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

Experto	Especialidad	Dictamen
Mg. Dr. José Luis Valdez Asto	Metodólogo	Aplicable

El análisis de la fiabilidad de este cuestionario se realizó con la estimación del Alfa de Cronbach.

Confiabilidad

Según Hernández (2010), la confiabilidad se refiere, "al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". (p. 242)

Tabla 4

Confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	29

Instrumentos

Para la variable se aplicó un Cuestionario que constó de 29 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.

Nombre: calidad del servicio educativo

Autor: Mariella Castro Santamaria

Propósito: El objetivo de este estudio es conocer, desde la visión de los estudiantes, la organización de la institución educativa.

Administración: individual y/o colectiva

Procedencia: Lima - Perú

Tiempo: El tiempo de aplicación es de 30'

Usuarios: estudiantes de la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac 2017

Corrección: Manual

Estructura: Se trata de cuatro dimensiones que evalúan la actividad que desarrolla la institución a través de sus funciones dirigidas hacia sus usuarios y la comunidad. Dimensión I, Calidad Académica; Dimensión II Calidad de Gestión; Dimensión III Calidad de Mantenimiento de la IE.

Significación: El cuestionario evalúa 29 ítems en función la escala es politómica correspondiendo a las alternativas: siempre 3 , a veces 2 , nunca 1.

Validez y fiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista, et al (2006) sostiene que en toda medición o instrumento de recolección de datos es necesario reunir dos requisitos importantes: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 323-324).

En esta investigación se aplicó el criterio de juez para la validación instrumento, realizado por el asesor docente quien concluye que el instrumento aplicable.

Tabla 5
Validación de juicio de expertos

Experto	Especialidad	Dictamen
Mg. Dr. José Luis Valdez Asto	Metodólogo	Aplicable

El análisis de la fiabilidad de este cuestionario se realizó con la estimación del Alfa de Cronbach.

Confiabilidad

Según Hernández (2010), la confiabilidad se refiere, "al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". (p. 242)

Tabla 6
Confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	29

2.8 Métodos de análisis de datos

Se ha utilizado el método descriptivo, porque nos ayudado a observar el comportamiento de la muestra en estudio, a través de tablas y figuras. Y el tipo de análisis que se ha determinado es el de correlación como manifiesta Bernal (2000) en Metodología de la investigación, porque: “Tiene el propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o resultados de las variables. En otras

palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cada una” (p.112)

Para su análisis y contrastación de la hipótesis se presentó dos variables y la prueba consiste en verificar la relación existente entre las variables de la investigación, para lo cual se empleó la prueba estadística paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman con el software para las ciencias sociales SPSS.

Recojo de datos

Para su análisis y contrastación de la hipótesis se presentó dos variables y la prueba consiste en verificar la relación existente entre ellas. Para ello se empleó las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Escogiendo además la prueba del coeficiente de correlación de Spearman.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla7

Distribución de frecuencia según planificación estratégica del directivo

	F	%
Alto	18	30
Medio	28	47
Bajo	14	23
Total	60	100

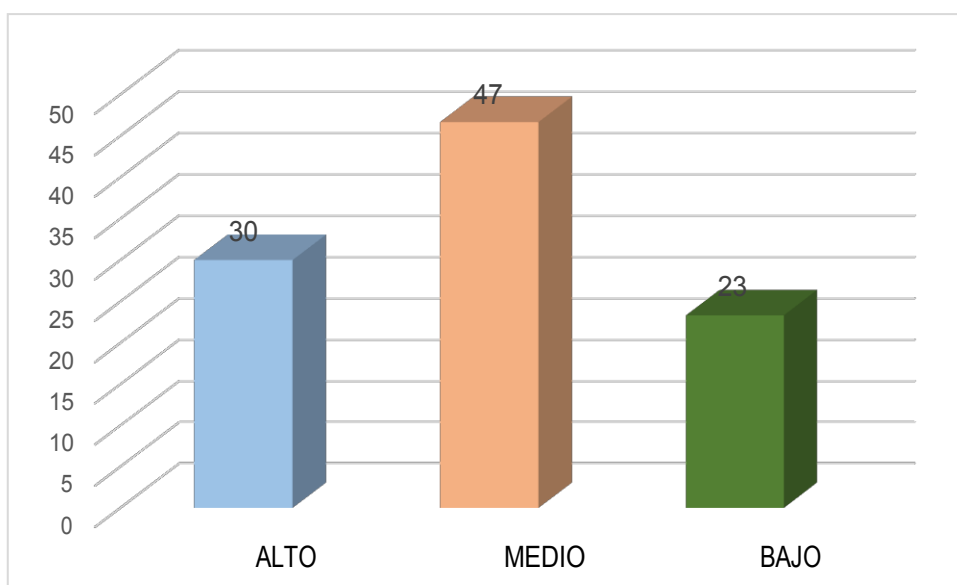


Figura 1 : Distribución de frecuencia según planificación estratégica del directivo

El 47% de los encuestados califican en un nivel medio la planificación estratégica del directivo. Asimismo, el 30% de encuestados determina que la planificación estratégica del directivo tiene un nivel alto y un 23% lo determina en un nivel bajo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Tabla 8
Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo.

	F	%
Alto	19	32
medio	32	53
bajo	9	15
Total	60	100

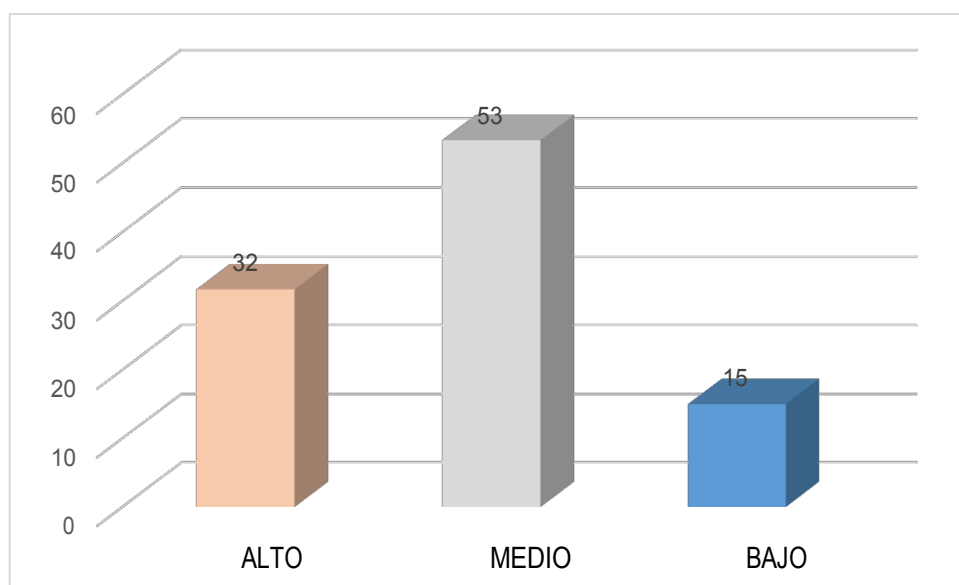


Figura 2 Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo.

El 53% de los encuestados califican en un nivel medio la dirección en liderazgo; con un 33% lo califican en un nivel alto; y con un 15 % lo califica como bajo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Tabla 9

Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia escolar

	F	%
Ato	16	27
Medio	29	48
Bajo	15	25
Total	60	100

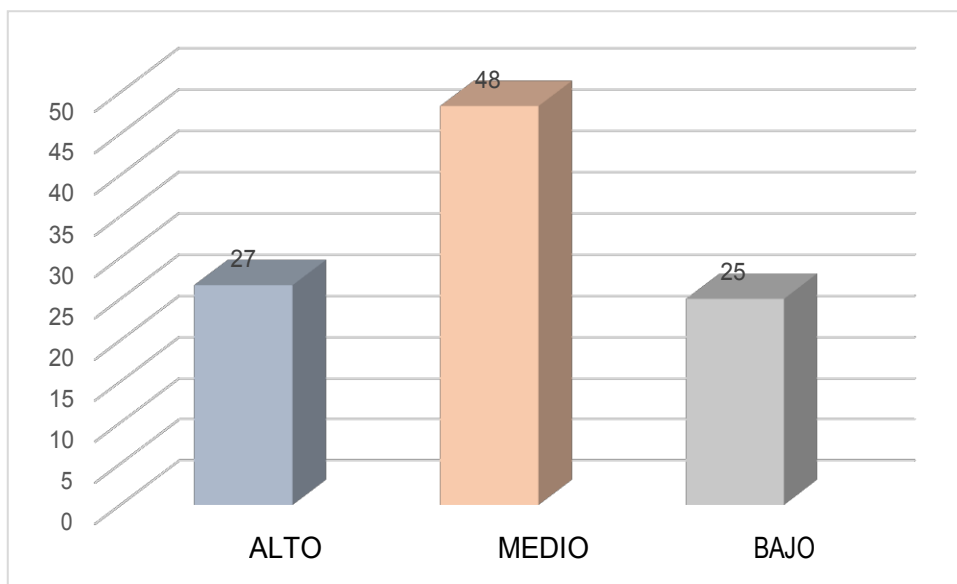


Figura 3: Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia escolar

El 48% de los encuestados califican en un nivel medio el desarrollo pedagógico en convivencia escolar, con un 27% lo califican en un nivel alto; y con un 25 % lo califica como bajo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Tabla 10

Distribución de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE

	F	%
Alto	13	22
Medio	31	52
Bajo	16	27
Total	60	100

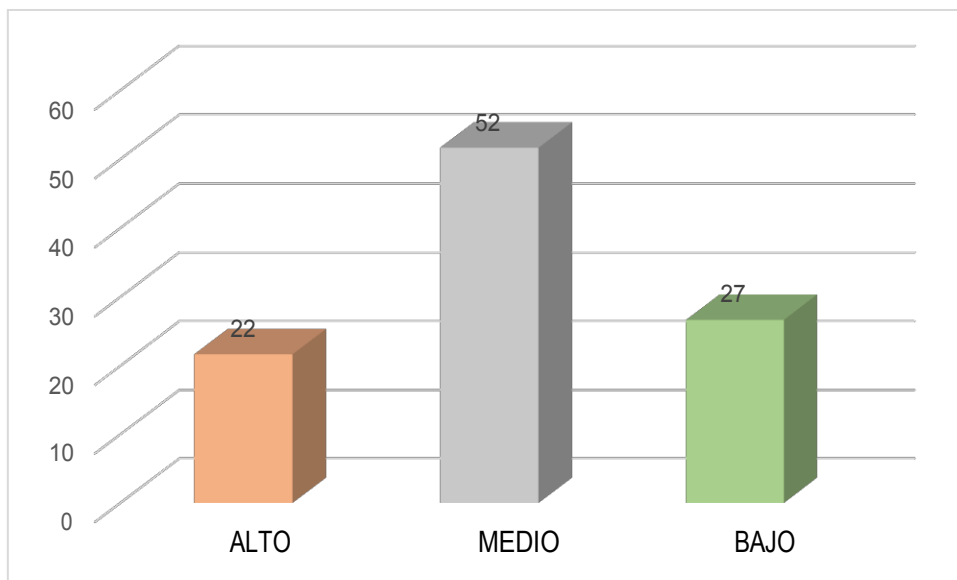


Figura 4: Distribución de frecuencia según soporte al funcionamiento

El gráfico muestra que el 52% de los encuestados califican en un nivel medio el soporte al funcionamiento de la IE, observamos además que el 22% lo califica en un nivel alto y un 27% en un nivel bajo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Tabla 11
Distribución de frecuencia según calidad del servicio educativo

	F	%
Alto	20	33
Medio	28	47
Bajo	12	20
Total	60	100

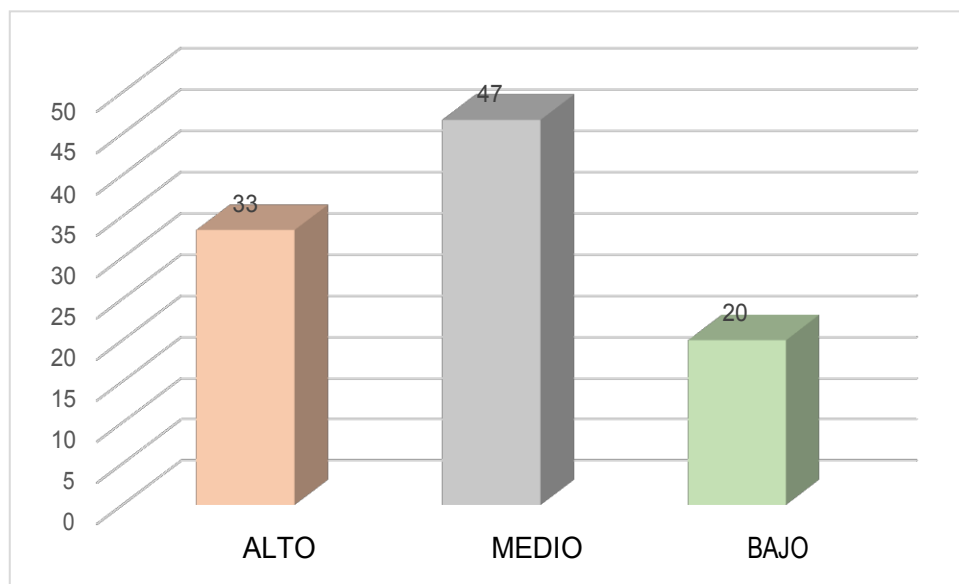


Figura 5 Distribución de frecuencia según calidad del servicio educativo

En el gráfico podemos apreciar que un 47% de los encuestados califican en un nivel medio la calidad del servicio educativo. Asimismo, un 33% lo califican en un nivel alto y un 20% en un nivel bajo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Análisis bidimensional

Tabla 12

Distribución de frecuencia según planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	5	8	8	13	4	7	17	28
Medio	3	5	19	32	5	8	27	45
Alto	4	7	2	3	10	17	16	27
Total	12	20	29	48	19	32	60	100

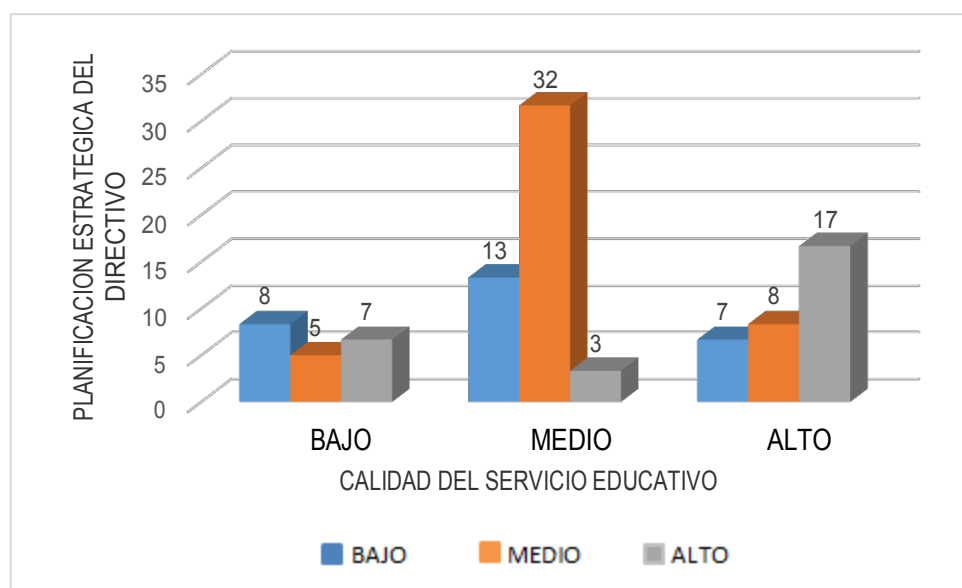


Figura 6: Distribución de frecuencia según planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo

En el gráfico podemos apreciar que el 32% de encuestados califican en un nivel medio la planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017.

Tabla13

Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	3	7	12	6	10	15	25
Medio	3	5	21	35	7	12	31	52
Alto	7	12	1	2	6	10	14	23
Total	12	20	29	48	19	32	60	100

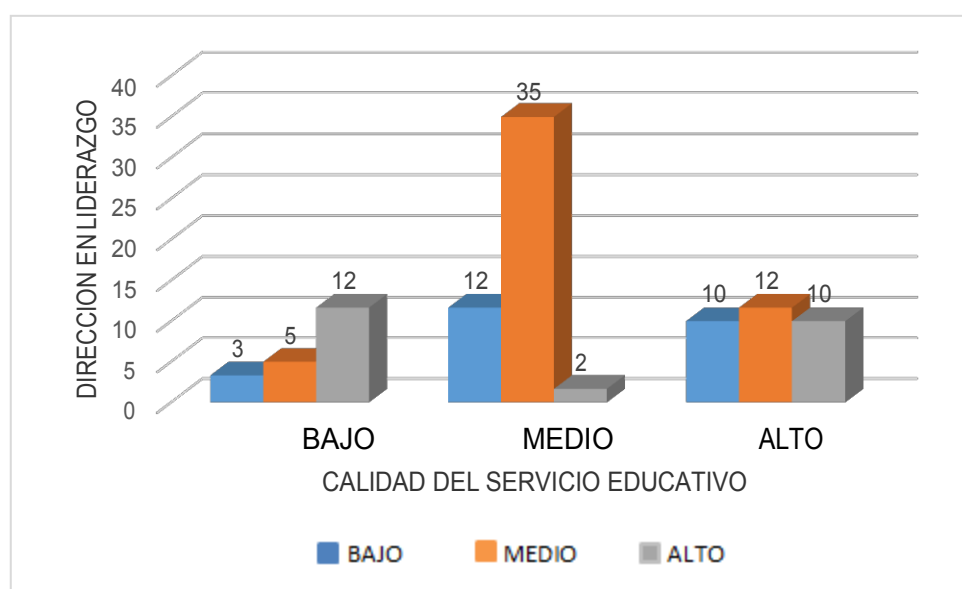


Figura 7: Distribución de frecuencia según dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo

Para la distribución de frecuencia de la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017, del gráfico podemos observar que tenemos un 35% de encuestados que lo califican en un nivel medio, mientras que un 12 % lo percibe en un nivel alto y un 12% manifiesta que tiene nivel bajo.

Tabla 14

Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y calidad del servicio educativo

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	5	8	8	13	5	8	18	30
Medio	1	2	19	32	10	17	30	50
Bueno	6	10	2	3	4	7	12	20
Total	12	20	29	48	19	32	60	100

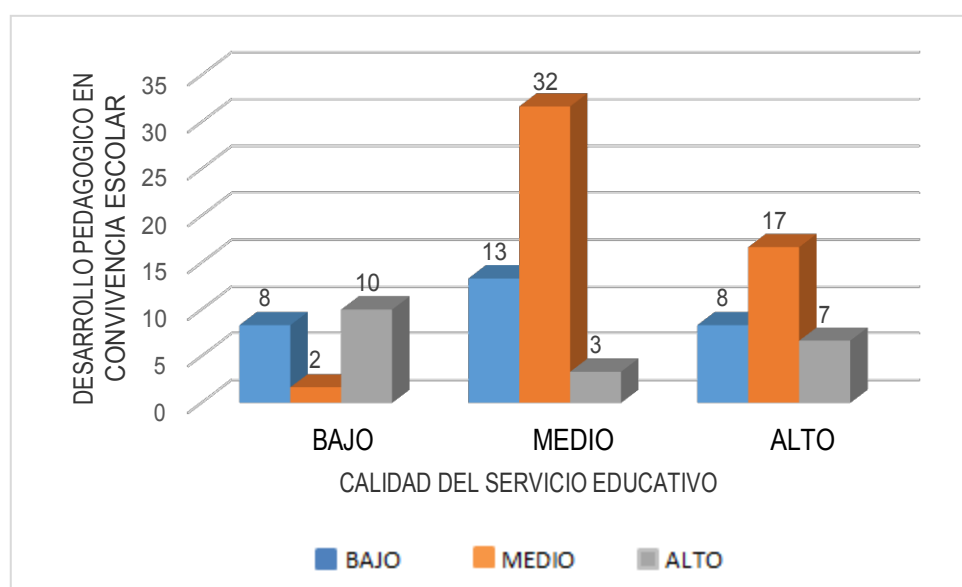


Figura 8. Distribución de frecuencia según desarrollo pedagógico en la convivencia y calidad del servicio educativo

Los datos recogidos en la encuesta según de la distribución de frecuencia que mide el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017, indica que el 32% de encuestados lo califican en un nivel medio; sin embargo, un 17% lo percibe en un nivel alto; mientras que un 10% consideran en un nivel bajo.

Tabla 15

Distribución de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	3	10	17	8	13	20	33
Medio	6	10	16	27	6	10	28	47
Alto	4	7	3	5	5	8	12	20
Total	12	20	29	48	19	32	60	100

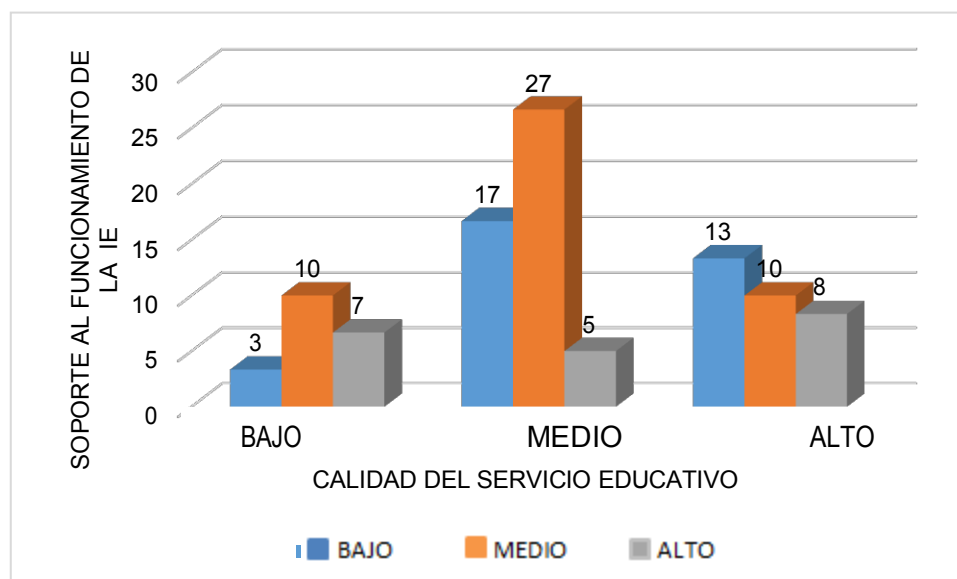


Figura 9. Distribución de frecuencia según soporte al funcionamiento de la IE calidad del servicio educativo.

La distribución de frecuencia que mide el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017, precisan que un 27% de encuestados lo califican en un nivel medio; mientras que un 13% lo aprecian en un nivel alto y un 13% lo consideran dentro del nivel bajo.

Prueba de normalidad

Ho: los datos tiene una distribución normal

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones

	Kolmogorov smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Planificacion estrategica del directivo	0.756	60	0.000
Direccion en liderazgo	0.489	60	0.000
Desarrollo pedagogico en convivencia escolar	0.258	60	0.000
Soporte al funcionamiento de la IE	0.369	60	0.000
Calidad del servicio educativo	0.569	60	0.000

Como se observa en la tabla11 con respecto al nivel de significación evidencia que el sig. < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (ho) ; por lo tanto, se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no proceden de una distribución normal ; por lo tanto, para la probar la hipótesis de investigación se usará la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: no existe una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la institución educativa n° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Ha Existe una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la institución educativa n° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Tabla 17

Prueba de hipótesis de planificación del directivo y calidad del servicio educativo

		Planificación estratégica del directivo	Calidad del servicio educativo
Rho de spearman	Planificación estratégica del directivo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,897
		N	60
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,897
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Existe una coeficiente de 0,897 que es alta además tenemos que el sig. Biliateral= 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que si existe una relación significativa entre La planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Prueba Hipótesis específica 1

Ho: no existe una relación significativa entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa n° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Ha Existe una relación significativa entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa n° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Tabla 18

Prueba de hipótesis de dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo

		Dirección en liderazgo	Calidad del servicio educativo
Rho de spearman		Coeficiente de correlación	1,000 ,458
	Dirección en liderazgo	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	60
		Coeficiente de correlación	,458 1,000
	Calidad del servicio educativo	Sig. (bilateral)	,000 .
		N	60

Existe una coeficiente de 0,458 que es moderada además tenemos que el sig. Biliateral= 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que si existe una relación significativa entre dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac – 2017

Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: no existe una relación significativa entre el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Ha Existe una relación significativa entre el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017

Tabla 19

Prueba de hipótesis desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo

		Desarrollo pedagógico en convivencia escolar	Calidad del servicio educativo
Rho de spearman	Desarrollo pedagógico en convivencia escolar	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,658
		N	60
Rho de spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,658
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Existe una coeficiente de 0,658 que es moderada, además tenemos que el sig. Biliateral= 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que si existe una relación significativa entre el desarrollo pedagógico en convivencia y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac – 2017.

Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: no existe una relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017.

Ha Existe una relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017.

Tabla 20

Prueba de hipótesis soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo

		Soporte al funcionamiento de la IE	Calidad del servicio educativo
Rho de spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Soporte al funcionamiento de la IE	Sig. (bilateral)	,758
		N	,000
			60
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,758
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

Existe una coeficiente de 0,758 que es alta, además tenemos que el sig. Biliateral= 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que si existe una relación significativa entre el soporte del funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac – 2017.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se ha realizado en análisis estadístico descriptivo correlacional sobre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la planificación estratégica del directivo y a la calidad del servicio educativo que presta.

En la hipótesis general planteada para la presente investigación se propone que existe relación entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo se obtuvo como resultado detectados una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo, teniendo en cuenta que para ello se utilizó la prueba de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r = 0,897$ lo cual indica que la correlación es significativa es alta entre las variables de estudios y en nivel de significancia bilateral el valor de $P = 0,000$ por ser menor al $0,005$ permite comprobar la hipótesis general alternativa que dice: Existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la IE3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac en el año 2017. Dicho resultado son coherentes de acuerdo con los resultados que Ibarra (2012); en Lima, Perú en su tesis titulada "Planeamiento estratégico y su relación en gestión de la calidad en la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011. donde la finalidad fue determinar el nivel del planeamiento estratégico para el logro de los objetivos de carácter pedagógico y de administración de la institución educativa con un enfoque de calidad. La investigación aprueba la hipótesis en donde los resultados aceptan la hipótesis investigadas pues se ha encontrado con el cálculo del chi cuadrado un valor de $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación es decir el planteamiento estratégico mejora la calidad de la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011.

De acuerdo a nuestros resultados un 32 % de los encuestados determina en un nivel medio la planificación estratégica del directivo con relación a la calidad del servicio educativo. Esto sin duda, es una realidad preocupante, teniendo en cuenta que los estándares internacionales de calidad en nuestros tiempos son más exigentes, incluso se tiende hacia una calidad total. Esto debe hacer reflexionar a las autoridades I.E. para que en forma inmediata adopten las decisiones necesarias para evaluar las aplicaciones correspondientes

En la hipótesis específica 1 de la presente investigación se plantea en base a que si existe relación significativa entre la dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo utilizando el coeficiente de Spearman = 458 lo que indica una correlación moderada entre el indicador y la variable de estudio 2 , teniendo la significancia biliteral en un valor calculado donde $p= 000$ a un nivel de significancia de 0,01 , por ser menor a 0,05 permite afirmar que se aprueba la hipótesis alternativa que dice : existe relación significativa entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 3014 del distrito del Rimac en el año 2017 , Se aprecia a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los estudiantes en el presente año; referente a que si la dirección y el liderazgo tiene relación con la Calidad de Servicio en la IE , se evidencia que el 35 % de los encuestados expresan que están en un nivel medio, el 12% manifiestan que están en un nivel alto ; mientras que el 12% están en un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con los estudios de Hurtado (2015) en su tesis titulada Planificación estratégica como herramienta para el fortalecimiento de la gestión educativa, quien concluye en su investigación que cuando existe debilidades en cuanto a las funciones gerenciales de parte de los directivos, la calidad de servicio es menor.

Es preciso manifestar que para una priorización en la planificación estratégica es la dirección y liderazgo que ejercer los directivos en la actualidad ya que busca la orientación, el ordenamiento de las actividades y generar los insumos necesarios para la entrega adecuada y pertinente del servicio educativo garantizando su calidad.

En la hipótesis específica 2 de la presente investigación se plantea en base a que si existe relación significativa entre el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo utilizando el coeficiente de Spearman = ,658 lo que indica una correlación moderada entre el indicador y la variable de estudio 2 , teniendo la significancia bilateral en un valor calculado donde $p= 000$ a un nivel de significancia de 0,01 , por ser menor a 0,05 permite afirmar que se aprueba la hipótesis alternativa que dice : existe relación significativa entre el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 3014 del distrito del Rimac en el año 2017. Asimismo Ramos(2012) en su tesis Planificación estratégica en el Colegio Internacional Rudolf Steiner de Quito, Ecuador llega a la conclusión que una planificación estratégica de manera colaborativa, se convertirá en una comunidad abierta al aprendizaje, una escuela que aprende, y en consecuencia, un espacio en donde el aprendizaje organizacional basado en un intercambio de conocimientos por parte de los miembros que interactúan entre sí al interior de la institución, motivará el emprendimiento en nuevos proyectos que a la vez provocarán de manera constante, la presencia de estrategias emergentes, mismas que deberán ser abordadas por el equipo para encaminar las soluciones, más adecuadas, en pos de conseguir las metas institucionales. En este aspecto es pertinente la afirmación que hacen Senlle y Gutierrez (2005) en el sentido de que “las instituciones deben invertir en el desarrollo del cuerpo docente y del personal a través de la formación continua”, lo que en el caso de la Región Callao se viene dando a través de diversos programas de capacitación sin costo para los actores educativos.

En la hipótesis específica 3 de la presente investigación se plantea en base a que si existe relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo utilizando el coeficiente de Spearman = ,758 lo que indica una correlación alta entre el indicador y la variable de estudio 2 , teniendo la significancia bilateral en un valor calculado donde $p= 000$ a un nivel de significancia de 0,01 , por ser menor a 0,05 permite afirmar que se aprueba la hipótesis alternativa que dice : existe relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 3014 del distrito del Rimac en el año 2017. Esto se

refrenda con lo dicho por Flores (2012) quien en su tesis Incidencia de la planificación estratégica en llega a la conclusión que la planificación estratégica sobre el ámbito de la infraestructura y equipamiento es alta, pero que a la hora de la construcción y montaje de las diferentes edificaciones y equipamientos esta no se realiza de una manera técnica y planificada. En general , todas las autoridades de las instituciones en las que se aplicó el cuestionario para realizar la auditoría administrativa, consideran que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa (curricular, financiero y de gestión, equipo humano e infraestructura y equipamiento), lamentablemente a la hora de gestionar sus instituciones esta no es tomada en cuenta como un documento que guie las actividades de la institución hacia la consecución de los objetivos trazados y planteados para alcanzar la visión institucional, la totalidad de las instituciones educativas no cuentan con un plan de seguimiento y evaluación de la planificación estratégica y del proyecto educativo institucional, tan poco cuentan con procesos y manuales de procedimientos bien definidos tal como lo establece el documento de los “estándares de calidad educativa del Ministerio de Educación”

V. CONCLUSIONES

Luego del análisis y resultados obtenidos en la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera

La prueba de hipótesis general establece que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de $r = 0,897$ indica una correlación positiva, directa y alta entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p = 0,000$ es menor a $0,05$. Por lo tanto, se determinó que existe una relación entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Segunda

Para la hipótesis específica 1 establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de $r = 0,458$ indica una correlación positiva, directa y moderada entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p = 0,000$ es menor a $0,05$. Por lo tanto, se determina una relación entre la dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Tercero

Para la hipótesis específica 2 que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de $r = 0,658$ afirma una correlación positiva, directa y moderada entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p = 0,000$ es menor a $0,05$. Por lo tanto, se determina una relación entre el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Cuarto

Para la hipótesis específica 3 que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de $r = 0,756$, determina una correlación positiva, directa y alta entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p = 0,000$ es menor a $0,05$. Por lo tanto, se

determina una relación entre el soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados de la investigación, se recomienda que los directivos reflexionen sobre la importancia de una buena planificación estratégica; ya que , esta es una herramienta básica para el logro de las metas trazadas en busca de la calidad total del servicio educativo.

Fomentar estrategias de liderazgo para las autoridades directivas, ya que es una herramienta muy importante para mejorar la calidad de servicio en el usuario interno y por ende mejorar la calidad de servicio brindado al usuario externo.

Los líderes educativos deben ser capacitados para que eleven su nivel de capacidad en cuanto al uso de la herramienta de liderazgo.

Generar una comunicación activa, asertiva y tener calidad de decisión con el usuario interno proporcionándoles comprensión necesaria para que sepan cómo desempeñar sus tareas.

Los directivos deben motivar al personal docente, administrativo y de servicio incentivando la autoestima y confianza, así como reconocimiento de manera consistente para que así trabajen con entusiasmo y voluntad y por ende brinden una buena calidad de servicio al usuario externo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Armijo, M. (2009): *JC Planificación estratégica e indicadores del desempeño en el sector público*. Revista de Cepal, N° 69. Publicación series manuales.
- Bernal, C. (2010): *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación,
- Bitner, M. (1990): *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. Journal of Marketing, 54, Abril: 69-82
- Calero, M. (2005): *Gestión Educativa*. Ediciones Abedul E.I.R.L.
- Casino, A. (2001): *Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico*. Revista de Estudios de Economía Aplicada, N° 18. Pag. 83-104. España.
- César A (2010): *Metodología de la Investigación*, tercera edición, PEARSON EDUCACIÓN, Colombia 2010
- Chandler A. (1962) *Estructura y estrategia*. Capítulos de la historia de la empresa industrial. Cambridge, Ma..the mit prensa
- Farro, F. (2004): *Evaluación y acreditación para universidades de calidad*. Lima: UDEGRAF
- Gento, S. (1994): *Participación en la gestión educativa*. Madrid: Aula XXI. Santillana, 300 pp.
- Hernandez, R.; Fernandez C, y Baptista L. (2003): *Metodología de la Investigación*. México. Ediciones Mc Graw Hill. Companies.
- Huarcaya M. (2011): *Aplicación del empowerment para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial Del Callao*. Lima.
- Márquez R. (2008) *Profesores muy motivados. Un liderazgo positivo que promueve el bienestar docente*. Madrid.Narceas S.A. de ediciones.
- Mego O. (2013): *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo*. Citado en la revista *Ciencia y Tecnología*, Escuela de Postgrado – UNT Perú Universidad Señor de Sipan Trujillo, Perú.
- Ministerio de Educación. Plan Estratégico Institucional Reformulado 2004 - 2006 del Ministerio de Educación. Aprobado por Resolución Ministerial N° 0013-2006ED. Lima, Perú.
- Ministerio de Educación. Plan Estratégico Sectorial Multianual 2004-2006. Aprobado por Resolución Ministerial N° 0486-2005-Ed. Julio 2005. Lima,

Perú.

Ministerio de Educación. (2016): *Planificación escolar, la toma de decisiones informadas*. Módulo N°2. Gestión escolar con liderazgo pedagógico. Lima . Perú.

Mintzberg H. (1997) *El proceso estratégico*. Ediciones breves. Pearson de educación. México.

Muñoz (2013, julio 18). *Frederick Winslow Taylor y sus aportes a la administración*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>

OCDE (2002) *Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados*. París

Ojeda, M. M. (2008). *La planeación institucional ante la reforma académica de la Universidad Veracruzana*. La Gaceta, 103, 27-30.

Real Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española. Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición*. Madrid, España: s.n., 2009

Rojas (Marzo 2012): *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Boletín Institucional E-Governa.

Senge P. (1993) *La quinta disciplina. Como impulsar la disciplina en organizaciones inteligentes*. Editorial Juan Gramica. Argentina.

Senlle; Gutierrez (2005) *Calidad en los servicios educativos*. Diaz de los santos. Madrid.

Schiffman, Leon y Lazar, Leske (2001): *Comportamiento del Consumidor*. México: Editorial Prentice Hall, Séptima Edición.

Zeithaml, (1990) *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Nueva York: The Free Press.

Zeithaml; Parasuraman (1993): *Calidad Total En La Gestión De Servicios*. Editorial Diaz Santos. Madrid, España

ANEXOS

“PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 3014 LEONCIO PRADO DEL DISTRITO DEL RIMAC 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES					
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?</p> <p>Problema específicos</p> <p>P1:¿Qué relación existe entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?</p> <p>P2:¿Qué relación existe entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, en el año 2017?</p>	<p>Objetivos general</p> <p>Determinar la relación entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac - 2017</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la dirección en liderazgo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac – 2017</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac - 2017</p> <p>Determinar la relación entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac - 2017</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la planificación estratégica del directivo y la calidad de servicio educativo de la institución educativa n° 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac- 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la dirección en liderazgo y la calidad de servicio educativo de la institución educativa n° 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac- 2017.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo pedagógico en la convivencia escolar y la calidad de servicio educativo de la institución educativa n° 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac- 2017.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y la calidad de servicio educativo de la institución educativa n° 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac- 2017.</p>	Variable 1 PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Dirección en liderazgo		<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla el planeamiento institucional Gestiona relaciones interinstitucionales y comunitarias Evalúa la gestión escolar 	01 al 08	1. Nunca 2. A veces 3. siempre	Alto Medio Bajo
			Desarrollo pedagógico en convivencia escolar		<ul style="list-style-type: none"> Gestiona la matrícula Prepara condiciones para la gestión de los aprendizajes Fortalece el desarrollo docente Gestiona los aprendizajes 	09 al 19		
			Soporte al funcionamiento de IE		<ul style="list-style-type: none"> Gestiona la convivencia y la participación Administra los recursos Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios Administra los bienes, recursos y materiales educativos Administra los recursos económicos 	20 al 29		
			Variable 2 CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Calidad Académica		<ul style="list-style-type: none"> Trato adecuado de los docentes hacia los alumnos. Optimización del tiempo por parte de los profesores. Satisfacción por el proceso de enseñanza- aprendizaje. Disponibilidad de los profesores fuera de la hora de clases para asunto académicos. Adecuado manejo de la disciplina 	1 AL 17	1. Nunca 2. A veces 3. siempre	Alto Medio Bajo
			Calidad de Gestión		<ul style="list-style-type: none"> Trato adecuado del personal administrativo. Autoridades se preocupan por la mejora continua del centro educativo. Buen control de la disciplina en los recreos. Transmisión oportuna de la información Procesos adecuados y ágiles. Seguridad interna. 	18 AL 25		
			Calidad de Mantenimiento de la IE		<ul style="list-style-type: none"> Orden y limpieza de los ambientes. Infraestructura moderna. Trato adecuado y apoyo del personal de mantenimiento. 	26 AL 29		

Instrumentos

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Estimado estudiante:

El objetivo de este estudio es conocer, desde la visión de los estudiantes, la organización de la institución educativa donde usted aprende.

Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANONIMA.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de valoración siguiente: (duración aproximada 20 min).

TABLA DE VALORACIÓN	
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

N°	VARIABLE : PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO	VALORACION		
	DIMENSION: Dirección en liderazgo	3	2	1
01	En la institución, el equipo directivo desarrolla el planeamiento institucional (PEI, PCI, PAT, RI) con la participación colaborativa de sus docentes			
02	El equipo directivo demuestra su interés para articular los proyectos y programas del MINEDU			
03	Se observa que el directivo promueve las alianzas institucionales.			
04	El equipo directivo muestra interés en promover los mecanismos de articulación con la comunidad			
05	En el desarrollo de los procesos de la institución educativa se observa la presencia del equipo directivo en el monitoreo de las actividades			
06	El equipo directivo demuestra interés en la evaluación de los procesos de la Institución educativa.			
07	El equipo directivo adopta medidas para la mejora continua de la institución educativa.			
08	El equipo directivo rinde cuentas de su gestión escolar a todos los actores de la institución educativa.			
	DIMENSIÓN: Desarrollo pedagógico en convivencia escolar	3	2	1
09	El equipo directivo gestiona la ratificación de la matrícula de los estudiantes			
10	Los directivos organizan las condiciones para propiciar los aprendizajes (programación curricular, tiempo para el aprendizaje y dispone de espacios para el aprendizaje).			
11	Los directivos fortalecen el desarrollo docente a través del trabajo participativo integrado.			
12	Los directivos practican el acompañamiento pedagógico con los docentes.			
13	Los directivos están interesados en que sus docentes desarrollen sus sesiones de aprendizajes de forma eficaz.			
14	Los directivos se interesan en sus docentes para que refuercen el aprendizaje de los estudiantes.			
15	Los directivos supervisan que los docentes realicen el acompañamiento integral de sus estudiantes.			
16	Las evaluaciones de los estudiantes que realizan los docentes son apoyadas por los directivos.			
17	La convivencia y la participación en la convivencia institucional es con la ayuda de los directivos			
18	Los directivos participan en la prevención y resolución de los conflictos de la institución educativa.			
19	En la comunidad educativa se promueve la participación de los directivos en las actividades que mejoren la convivencia.			
	DIMENSIÓN : Soporte al funcionamiento de institución educativa	3	2	1
20	Los directivos participan en la organización de la jornada laboral de sus docentes y administrativos.			
21	El monitoreo del desempeño y rendimiento de los docentes y administrativos se efectúa con los directivos.			
22	Los directivos se proponen fortalecer las capacidades de docentes y administrativos			

23	Los directivos hacen el reporte de las asistencias, licencias y permisos de sus docentes y administrativos			
24	Los directivos cuidan la administración de la distribución, mantenimiento y limpieza permanente de la institución educativa.			
25	La implementación de servicios complementarios se hace por el interés de los directivos.			
26	En la institución los directivos adoptan las medidas de seguridad, eco eficiencia y manejo de riesgos.			
27	En el registro, almacenamiento y baja de los bienes, recursos y materiales educativos se realiza con la participación de los directivos.			
28	Los directivos ponen atención en la distribución y preservación de los bienes, recursos y materiales educativos.			
29	La programación y ejecución de los gastos de la institución educativa se efectúa con la participación de los directivos.			

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Estimado Maestro:

El objetivo de este estudio es conocer, desde la visión de los docentes, la organización de la institución educativa donde usted labora.

Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANONIMA.

TABLA DE VALORACIÓN

1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de valoración siguiente: (duración aproximada 20 min).

N°	VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Valoracion		
		1	2	3
	DIMENSION: ACADEMICA			
1	El trato que te brindan tus profesores es respetuoso y cordial			
2	Tu profesor llega puntual a clases			
3	Tus clases se desarrollan en forma optima todo el tiempo			
4	Siento que aprendo.			
5	Puedo recurrir a mis profesores en otras horas de clase para hacer consultas			
6	Tengo libertad de hacer preguntas para que el profesor aclare mis dudas			
7	Se culmina con el programa académico establecido			
8	En la clase se trabaja temas y proyectos de actualidad			
9	Siento que desarrollo todas tus habilidades			
10	Sientes que las tareas encargadaas son de utilidad			
11	Existe un comportamiento de disciplina en tu aula			
12	Siento que el ambiente de trabajo en mi aula es el adecuado			
13	Siento que en laas clases los estudiantes me humillan.			
14	La metodología y material utilizado por mis profesores es moderno y atractiva			
15	La comunicación con mis docente es fluida			
16	Me aburre venir al colegio porque no avanzo casi nada			
17	Las autridades de la intitucion educativa se desempeñan con valores que presentan un modelo a seguir			
	DIMENSIÓN 2 GESTIÓN			
18	Las secretarias, y personal de biblioteca tienen un trato amable.			
19	Los reclamos presentaos a los coordinadores, y directores son atendidos en un tiempo prudencial			
20	Durante el recreo existe un control de disciplina adecuado.			
21	La información de la institución: cartas, comunicados y actividades son publicadas y/o entregadaas oportunamente..			
22	El colegio reconoce los logros de los estudiantes			

23	Los trámites para permisos u otros documentos de autorizaciones son simples y sin obstáculos burocráticos.			
24	Considero que la institución tiene una buena seguridad interna			
25	Al ingresar y salir del colegio se recibe un trato cordial.			
	DIMENSIÓN 3 MANTENIMIENTO			
26	El cuidado en el mantenimiento de la limpieza en los servicios higiénicos es bueno.			
27	Al iniciar la jornada se encuentran las aulas ordenadas y limpias			
28	El trato del personal de mantenimiento hacia el estudiante es amable			
29	Existe adecuado cuidado en el mantenimiento de la infraestructura de la institución.			

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima - este, promoción 2015 - 2, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IE 3014 LEONCIO PRADO" DEL DISTRITO DEL RIMAC 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Mariella Castro Santamaria
D.N.I: 10760582

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Velasco (2000) define la calidad de servicio educativo como la ayuda al estudiante para satisfacer sus necesidades y contribuir a su desarrollo de manera integral, sin embargo esto debe ir orientado a un clima agradable para el alumno dentro de la institución donde se eduque en todas las dimensiones por lo cual todo agente que labora en las diferentes áreas de la institución tiene un rol importante.

Dimensión 1 ACADÉMICA

Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas de la capital, ahora no debemos dejar de mencionar que el IPEBA considera la calidad educativa como el desarrollo integral del alumno, considerando sus 35 capacidades, habilidades entregando un ciudadano capaz de desenvolverse con ética y valores ante la sociedad.

Dimensión 2 GESTIÓN

Los expertos de la OEA manejan el concepto de “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un sistema educativo...”. Todos estos conceptos dejan fortalecer el concepto que el óptimo cumplimiento de éstas necesidades incluso que según los estándares establecidos, si satisface la necesidades de los clientes o las supera se logra una gestión educativa de calidad enmarcada en la eficacia y eficiencia en el manejo de los aspectos de recursos humanos, económicos, infraestructura.

Dimensión 3 MANTENIMIENTO

El área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clases tenemos los colaboradores que mantienen el almacén de materiales, los de biblioteca, el soporte de mantenimiento de laboratorios de ciencias, así como los de informática (buen funcionamiento de Hardware y software)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS

VARIABLES Variable: CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
EDUCATIVO			
ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado de los docentes hacia los alumnos. • Optimización del tiempo por parte de los profesores. • Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje. • Disponibilidad de los profesores fuera de la hora de clases para asuntos académicos. • Adecuado manejo de la disciplina. • Percepción positiva de las autoridades con respecto a valores de la institución 	1 AL 17	3. SIEMPRE 2. A VECES 1. NUNCA
GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado del personal administrativo. • Autoridades se preocupan por la mejora continua del centro educativo. • Buen control de la disciplina en los recreos. • Transmisión oportuna de la información. • Procesos adecuados y ágiles. • Seguridad interna 	18 AL 25	3. SIEMPRE 2. A VECES 1. NUNCA
MANTENIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza de los ambientes. • Infraestructura adecuada • Trato adecuado y apoyo del personal de 	26 AL 29	3. SIEMPRE 2. A VECES 1. NUNCA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: ACADEMICA							
1	El trato que te brindan tus profesores es respetuoso y cordial							
2	Tu profesor llega puntual a clases							
3	Tus clases se desarrollan en forma óptima todo el tiempo							
4	Siento que aprendo.							
5	Puedo recurrir a mis profesores en otras horas de clase para hacer consultas							
6	Tengo libertad de hacer preguntas para que el profesor aclare mis dudas							
7	Se culmina con el programa académico establecido							
8	En la clase se trabaja temas y proyectos de actualidad							
9	Siento que desarrollo todas tus habilidades							
10	Sientes que las tareas encargadas son de utilidad							
11	Existe un comportamiento de disciplina en tu aula							
12	Siento que el ambiente de trabajo en mi aula es el adecuado							
13	Siento que en las clases los estudiantes me humillan.							
14	La metodología y material utilizado por mis profesores es moderno y atractiva							
15	La comunicación con mis docente es fluida							
16	Me aburre venir al colegio porque no avanzo casi nada							
17	Las autoridades de la institución educativa se desempeñan con valores que presentan un modelo a seguir							
	DIMENSIÓN 2 GESTIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las secretarias, y personal de biblioteca tienen un trato amable.							
19	Los reclamos presentados a los coordinadores, y directores son atendidos en un tiempo prudencial							
20	Durante el recreo existe un control de disciplina adecuado.							

21	La información de la institución: cartas, comunicados y actividades son publicadas y/o entregadas oportunamente..							
22	El colegio reconoce los logros de los estudiantes							
23	Los trámites para permisos u otros documentos de autorizaciones son simples y sin obstáculos burocráticos.							
24	Considero que la institución tiene una buena seguridad interna							
25	Al ingresar y salir del colegio se recibe un trato cordial.							
	DIMENSIÓN 3 MANTENIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
26	El cuidado en el mantenimiento de la limpieza en los servicios higiénicos es bueno.							
27	Al iniciar la jornada se encuentran las aulas ordenadas y limpias							
28	El trato del personal de mantenimiento hacia el estudiante es amable							
29	Existe adecuado cuidado en el mantenimiento de la infraestructura de la institución.							

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: VALDEZ ASTO JOSE LUIS

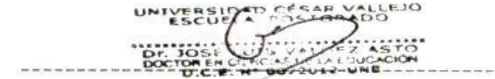
DNI: 06993871

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION

18 de abril del 2017

- 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

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima - este, promoción 2015 - 2, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IE 3014 LEONCIO PRADO" DEL DISTRITO DEL RIMAC 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Mariella Castro Santamaria
D.N.I: 10760582

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA [con su respectivo autor, año y página]

La planificación Estratégica es un proceso dinámico que desarrolla la capacidad de las organizaciones para fijarse un objetivo en forma conjunta y observar, analizar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se presentan tanto con relación a la realidad interna como a las condiciones externas de la organización, para lograr dicho objetivo.

Dimensión 1 DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN en su módulo 2 de planificación escolar (2016, pag.15) manifiesta que la dirección y liderazgo está constituido por aquellos procesos que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la IE, mediante el ordenamiento de las actividades y la generación de los insumos determinantes para la entrega adecuada del servicio educativo garantizando la calidad. Son insumos críticos para la gestión de los procesos de desarrollo pedagógico, convivencia escolar y soporte del funcionamiento de la IE.

Dimensión 2 DESARROLLO PEDAGÓGICO Y CONVIVENCIA ESCOLAR

MINISTERIO DE EDUCACIÓN en su módulo 2 de planificación escolar (2016, pag.15) muestra que está constituido : r aquellos procesos que generan un impacto sobre la satisfacción de los estudiantes, las familias y la comunidad. Facilita la operatividad a la organización de la IE, evidenciando las condiciones y secuencia de actividades isagógicas y del aprendizaje; genera las condiciones para la construcción de un entorno escolar seguro, acogedor y colaborativo que promueve la participación democrática de los actores educativos.

Dimensión 3 SOPORTE DEL FUNCIONAMIENTO DE LA IE

MINISTERIO DE EDUCACIÓN en su módulo 2 de planificación escolar (2016, pag.15) está constituido por aquellos procesos que incluye el desarrollo de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la IE y que son el apoyo a los procesos de dirección y liderazgo y de desarrollo pedagógico y convivencia escolar para la mejora de la calidad del servicio educativo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla el planeamiento institucional • Gestiona relaciones interinstitucionales y comunitarias • Evalúa la gestión escolar 	1 AL 8 (8)	3. Siempre 2. A veces 1. Nunca
DESARROLLO PEDAGOGICO Y CONVIVENCIA ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona la matricula • Prepara condiciones para la gestión de los aprendizajes • Fortalece el desarrollo docente • Gestiona los aprendizaje • Gestiona la convivencia y la participación 	9 AL 19 (11)	3. Siempre 2. A veces 1. Nunca
SOPORTE DEL FUNCIONAMIENTO DE LA IE	<ul style="list-style-type: none"> • Administra los recursos • Administra la infraestructura , los servicios básicos y complementarios • Administra los bienes, recursos y materiales educativos • Administra los recursos económicos 	20 AL 29 (10)	3. Siempre 2. A veces 1. Nunca

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL DIRECTIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN Y LIDERAZGO							
1	En la institución, el equipo directivo desarrolla el planeamiento institucional(PEI,PCI,PAT,RI) con la participación colaborativa de sus docentes							
2	El equipo directivo demuestra su interés para articular los proyectos y programas del MINEDU							
3	Se observa que el directivo promueve las alianzas institucionales.							
4	El equipo directivo muestra interés en promover los mecanismos de articulación con la comunidad							
5	En el desarrollo de los procesos de la institución educativa se observa la presencia del equipo directivo en el monitoreo de las actividades							
6	El equipo directivo demuestra interés en la evaluación de los procesos de la Institución educativa.							
7	El equipo directivo adopta medidas para la mejora continua de la institución educativa.							
8	El equipo directivo rinde cuentas de su gestión escolar a todos los actores de la institución educativa.							
	DIMENSIÓN: DESARROLLO PEDAGÓGICO Y CONVIVENCIA ESCOLAR							
9	El equipo directivo gestiona la ratificación de la matrícula de los estudiantes							
10	Los directivos organizan las condiciones para propiciar los aprendizajes (programación curricular, tiempo para el aprendizaje y dispone de espacios para el aprendizaje).							
11	Los directivos fortalecen el desarrollo docente a través del trabajo participativo integrado.							
12	Los directivos practican el acompañamiento pedagógico con los docentes.							
13	Los directivos están interesados en que sus docentes desarrollen sus sesiones de aprendizajes de forma eficaz.							

14	Los directivos se interesan en sus docentes para que refuercen el aprendizaje de los estudiantes.						
15	Los directivos supervisan que los docentes realicen el acompañamiento integral de sus estudiantes.						
16	Las evaluaciones de los estudiantes que realizan los docentes son apoyadas por los directivos.						
17	La convivencia y la participación en la convivencia institucional es con la ayuda de los directivos	Si	No	Si	No	Si	No
18	Los directivos participan en la prevención y resolución de los conflictos de la institución educativa.						
19	En la comunidad educativa se promueve la participación de los directivos en las actividades que mejoren la convivencia.						
	DIMENSIÓN : SOPORTE AL FUNCIONAMIENTO DE INSTITUCION EDUCATIVA						
20	Los directivos participan en la organización de la jornada laboral de sus docentes y administrativos.						
21	El monitoreo del desempeño y rendimiento de los docentes y administrativos se efectúa con los directivos.						
22	Los directivos se proponen fortalecer las capacidades de docentes y administrativos						
23	Los directivos hacen el reporte de las asistencias, licencias y permisos de sus docentes y administrativos						
24	Los directivos cuidan la administración de la distribución, mantenimiento y limpieza permanente de la institución educativa.						
25	La implementación de servicios complementarios se hace por el interés de los directivos.	Si	No	Si	No	Si	No
26	En la institución los directivos adoptan las medidas de seguridad, ecoeficiencia y manejo de riesgos.						
27	En el registro, almacenamiento y baja de los bienes, recursos y materiales educativos se realiza con la participación de los directivos.						
28	Los directivos ponen atención en la distribución y preservación de los bienes, recursos y materiales educativos.						
29	La programación y ejecución de los gastos de la institución educativa se efectúa con la participación de los directivos.						

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: VALDEZ ASTO JOSÉ LUIS

DNI: 06993871

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION

18 de abril del 2017

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

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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA POSGRUADO

DR. JOSÉ LUIS VALDEZ ASTO
DOCTOR EN EDUCACIÓN
D.C.E. N° 9072012-UNB

Firma del Experto Informante.

Artículo Científico

“Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la ie
3014 leoncio prado del distrito del rimac”

Mariella Castro Santamaria

Email: mariell532@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac, tuvo como objetivo general buscar la relación existente entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en el periodo 2017. Estudio de enfoque cuantitativo, utiliza el método hipotético deductivo, tipo de estudio básico, con diseño no experimental corte transversal, nivel descriptivo correlacional.

La muestra del estudio estuvo conformada por 60 estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac a quienes se le aplicó una encuesta con la intención de recoger sus percepciones respecto a la variables en estudio.

Los resultados del estudio demuestran que coeficiente de rho de Spearman = 0,897 indica correlacion alta y sig. biliateral= 0,000 que es menor 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: existe una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo de la institución educativa N° 3014 “Leoncio Prado” del distrito del Rímac - 2017.

Palabras claves: Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo.

ABSTRACT:

The present research work entitled "Strategic planning of the manager and quality of the educational service in IE 3014 Leoncio Prado of the district of Rimac, whose method of investigation was of basic type, descriptive level and correlational, with non-experimental design, had as object Of study to find the relationship between the strategic planning of the manager and the quality of the educational service in the period 2017: The sample of the study was formed

by 60 students, who were applied a Survey with the intention of collecting their perceptions regarding the variables under study. The results of the statistical study demonstrate that the value is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and it is concluded that there is a significant relationship between the strategic planning of the manager and quality Of the educational service of the Educational Institution N ° 3014 "Leoncio Prado" of the district of Rímac - 2017.

KEYWORDS:

Strategic planning of the manager and quality of the educational service

INTRODUCCIÓN

La administración educativa en la actualidad pasa por problemas importantes en cuanto a su gestión; por ello , es importante una investigación minuciosa y profunda por las dificultades de organización y de gestión que presentan la gran mayoría de las organizaciones educativas públicas, ya que éstas en la actualidad no se pueden dirigir de forma arbitraria o empírica; si no todo lo contrario, el Estado a través del Ministerio de Educación, está dotando de herramientas a los directores y subdirectores de las instituciones educativas públicas con el fin de contribuir a mejorar la problemática educativa, en ese sentido busca promover una buena gestión de calidad se requiere de una armonización e interrelación de los diferentes agentes educativos quienes deben participar en forma cohesionada para el logro de los fines y objetivos trazados.

Además es importante el estudio ya que permitiría realizar algunas sugerencias que tiendan a controlar los agentes negativos que limitan elevar la calidad de formación de los docentes. Especialmente buscaremos recomendaciones para mejorar el nivel administrativo, de organización y de gestión como factores favorables que promuevan la calidad educativa.

Por ello, la presente investigación está orientada a determinar el nivel de relación existente entre la planificación estratégica de los directivos y la calidad de servicio educativo que brinda la institución educativa.

Planificación estratégica del directivo

la planificación es una tarea esencial de la gestión para cumplir de forma adecuada y correcta la ansiada calidad educativa. Se puede definir a la planificación educativa como un procedimiento de naturaleza anticipatoria y continúa que comprende un conjunto de fases lógicas por medio de las cuales se examina la realidad de una institución u organización educativa. Sobre la base de este diagnóstico se preverá el futuro mediante la determinación de objetivos y metas para lo cual se efectúa un conjunto de acciones y se establece el grado de cumplimiento.

La planificación estratégica, es una herramienta administrativa y de gestión que nos ayudan a una buena toma de decisiones de las instituciones en torno a su situación actual y decidir el camino que debe seguir para adaptarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr así mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. Esto, con la ayuda y la participación activa de los actores educativos (cuerpo directivo, docentes, estudiantes, ex-alumnos, personal de apoyo administrativo y padres de familia)". Todo esto nos lleva a la conclusión que, la planificación estratégica debe considerarse como una parte indispensable en el desarrollo de una institución, porque de ella dependerán todas las acciones a tomar para un proceso educativo de calidad. Ministerio de Educación (2006) , CEPAL (2009) Armijo (2009) Farro (2001).

Por lo expuesto anteriormente, se ha tomado en cuenta el Manual de gestión para los directivos de la IE públicas del MINEDU para dimensionar la variable de Planificación estratégica de la siguiente manera: dirección en liderazgo, desarrollo pedagógico en convivencia escolar y soporte al mantenimiento de la IE.

Calidad del servicio educativo

La calidad es un proceso de mejora continua que te lleva a un posicionamiento fuerte en el mercado competitivo escogido. La definición de calidad educativa ha ido cambiando con el tiempo de acuerdo con las ideologías, creencias y postulados .Casanova (2012).

Asimismo, la calidad de gestión en cuanto a la implementación educativa se

ha ido estableciendo a través de “sistemas de evaluación que buscan conseguir estándares de calidad, se orienta la evaluación como el proceso que mediante la aplicación de instrumentos (...) en el seguimiento a la labor pedagógica, tanto de docentes como de educandos, y se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de seguimiento para el mejoramiento educativo” (Díaz, 2013). Todo esto con el objetivo de poder cuantificar la eficiencia de la labor educativa, lo que lleva a reducirla al desarrollo académico y en el mejor de los casos de competencias. En este caso el concepto de calidad educativa es objetivo y uniforme, que trata que el objeto educativo sea tangible y medible, lo que permite elaborar estándares a alcanzar (Díaz, 2013). Esta perspectiva de calidad educativa permite controlar, evaluar y revisar el proceso educativo.

Por consiguiente, el segundo paso es la búsqueda de la calidad de la educación que no solo debe cumplir con los objetivos o estándares de aprendizaje, sino también debe incluir otros componentes como la infraestructura, tecnología y servicios. Vidal & Morales (2010).

El tercer paso es tener en cuenta las necesidades y expectativas del cliente. Las investigaciones evidencian que existe un fuerte dinamismo sobre la calidad percibida del servicio, es decir que las expectativas de los estudiantes y padres no se mantienen, cuando inicia el proceso educativo tienen demandas, que en el transcurso van cambiando e inclusive en los últimos años vuelven a cambiar. Rubinsztein & Palacios (2010).

La percepción de la calidad educativa es la evaluación que realiza el estudiante del grado de excelencia del servicio que ha experimentado (Athiyaman, 1997; en Rubinsztein & Palacios, 2010). El servicio educativo está constituido por los atributos específicos del servicio básico educativo (como son los cursos, biblioteca, exigencia) como por las dimensiones del servicio periférico que soportan la educación (infraestructura, coordinación, funcionamiento operativo). Rubinsztein & Palacios (2010).

Usualmente se recoge información sobre la satisfacción de los servicios básicos educativos, dado que son la razón de ser de las instituciones

educativas, pero si queremos medir la calidad del servicio educativo, se necesita una visión integral de toda la experiencia. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta a los servicios de soporte.

Por ello, se tomó en cuenta como dimensiones de la variable calidad del servicio educativo lo dicho por Rubinsztein & Palacios, 2010; Bürgi & Peralta, 2011 en la Revista iberoamericana de educación: Calidad académica, calidad de gestión educativa y calidad de mantenimiento educativo.

Así mismo los trabajos desarrollados por otros investigadores como Hurtado (2015), Flores (2012) Ramos (2012) Ibarra (2012) señalan que la planificación estratégica tiene una relación directa y significativa en la gestión de la calidad educativa y que depende de ella el fracaso o éxito de la organización de la IE teniendo en cuenta el grupo humano con quien se labora y el mantenimiento de las instalaciones de la institución educativa.

METODOLOGIA

De acuerdo con los objetivos la investigación, se tuvo en cuenta lo manifestado por Bernal (2010), quien afirma que la investigación descriptiva tiene como propósito describir situaciones y eventos reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno, objeto de estudio y correlacional el porqué que tuvo como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables en un contexto en particular. Es por ello, nuestra investigación se caracteriza por determinar el grado de relación entre la Planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac-2017. El tipo de estudio es cuantitativo no experimental, transversal, no habiéndose manipulado las variables de forma deliberada. La población estuvo conformada por 450 estudiantes de la IE tomándose una muestra de 60 estudiantes. La muestra se obtuvo a través del muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario.

RESULTADOS

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, "en la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador, en este caso el software SPSS v.20. Por ello, se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos

de cálculo". Para la presente investigación, los métodos que se aplicaron fueron Tablas estadísticas, gráficos estadísticos. Obteniendo los resultados que a continuación se detallan: El 32% de encuestados califican en un nivel medio la planificación estratégica del liderazgo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac en el año 2017. Así mismo, dan como moderada a la dimensión de dirección en liderazgo; y desarrollo pedagógico en convivencia escolar. También dan un énfasis alto en la dimensión de soporte al funcionamiento de la IE como un factor importante para lograr la calidad del servicio educativo.

DISCUSIÓN

Los actuales sistemas educativos buscan la mejoría constante de sus estándares de calidad, centrándose en las necesidades del usuario y que deben enfocarse a la calidad global y en la mejora continua, no solo en los procesos puntuales como lo es la acreditación y certificación, que si bien son importantes, exigen sólo características mínimas, y están enfocados en la tecnología, que no apuntan concretamente al trato digno y humanizado. En la hipótesis general planteada para la presente investigación se propone que existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo y se obtuvo como resultado detectados una relación significativa entre la planificación estratégica del directivo y la calidad del servicio educativo, teniendo en cuenta que para ello se utilizó la prueba de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r=0.897$ lo cual indica que la correlación es significativa es alta entre las variables que permite comprobar la hipótesis general. Dichos resultados son coherentes de acuerdo con los resultados que Ibarra (2012); donde la finalidad fue determinar el nivel del planeamiento estratégico para el logro de los objetivos de carácter pedagógico y de administración de la institución educativa con un enfoque de calidad. La investigación aprueba la hipótesis en donde los resultados aceptan la hipótesis investigadas pues se ha encontrado con el cálculo del χ^2 cuadrado un valor de $2 \times 5.45 < 2 \times t = 9.49$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación es decir el planteamiento estratégico, mejora la calidad de la IE . Esto sin duda, es una realidad preocupante, teniendo en cuenta que los estándares internacionales de calidad en nuestros tiempos son más exigentes, incluso se tiende hacia una calidad total. Esto debe

hacer reflexionar a las autoridades I.E. para que en forma inmediata adopten las decisiones necesarias para evaluar las aplicaciones correspondientes.

Con respecto a la dimensión de la dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo, indican una correlación es de $r = -0,458$ indicando que es baja. Se aprecia a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los docentes y estudiantes en el presente año; referente a que si la dirección en liderazgo tiene relación con la Calidad de Servicio en la IE, se evidencia que el 35 % de los encuestados expresan que están en un nivel regular, el 12% manifiestan que están en un nivel óptimo; mientras que el 12% están en un nivel pésimo. Estos resultados concuerdan con los estudios de Hurtado (2015), quien concluye en su investigación que cuando existe debilidades en cuanto a las funciones gerenciales de parte de los directivos, la calidad de servicio es menor. Es preciso manifestar que para una priorización en la planificación estratégica es la dirección y liderazgo que ejercer los directivos en la actualidad ya que busca la orientación, el ordenamiento de las actividades y generar los insumos necesarios para la entrega adecuada y pertinente del servicio educativo garantizando su calidad.

En la dimensión el desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo indica una correlación $r = 0,658$ es moderada entre el indicador y la variable de estudio 2 ,que permite afirmar la hipótesis alternativa. Asimismo Ramos(2012) en su tesis Planificación estratégica en el Colegio Internacional Rudolf Steiner de Quito, Ecuador , quien concluye que una planificación estratégica de manera colaborativa, se convertirá en una comunidad abierta al aprendizaje, una escuela que aprende, y en consecuencia, un espacio en donde el aprendizaje organizacional basado en un intercambio de conocimientos por parte de los miembros que interactúan entre sí al interior de la institución, motivará el emprendimiento en nuevos proyectos que a la vez provocarán de manera constante, la presencia de estrategias emergentes, mismas que deberán ser abordadas por el equipo para encaminar las soluciones, más adecuadas, en pos de conseguir las metas institucionales. En la dimensión sobre el soporte al funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo indica una correlación $r = 0,758$ indicando que es alta lo que permite afirmar que se aprueba la hipótesis alternativa que dice : existe relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE y la

calidad del servicio educativo en la institución educativa. Esto se refrenda con lo dicho por Flores (2012) quien en su tesis Incidencia de la planificación estratégica en llega a la conclusión que la planificación estratégica sobre el ámbito de la infraestructura y equipamiento es alta, pero que a la hora de la construcción y montaje de las diferentes edificaciones y equipamientos esta no se realiza de una manera técnica y planificada. En general todas las autoridades de las instituciones en las que se aplicó el cuestionario para realizar la auditoría administrativa, consideran que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa (curricular, financiero y de gestión, equipo humano e infraestructura y equipamiento), lamentablemente a la hora de gestionar sus instituciones esta no es tomada en cuenta como un documento que guie las actividades de la institución hacia la consecución de los objetivos trazados y planteados para alcanzar la visión institucional, la totalidad de las instituciones educativas no cuentan con un plan de seguimiento y evaluación de la planificación estratégica y del proyecto educativo institucional, tan poco cuentan con procesos y manuales de procedimientos bien definidos tal como lo establece el documento de los “estándares de calidad educativa del Ministerio de Educación”.

CONCLUSIONES

Que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r=,897$ determina una correlación positiva, directa y alta entre las variables de estudio ; y en la significación estadística bilateral el $p=0,000$ es menor a $0,005$. Por lo tanto, determina que existe relación entre planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r=,458$ determina una correlación positiva, directa y moderada entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p=0,000$ es menor a $0,005$. Por lo tanto, determina que existe relación entre dirección en liderazgo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r = 0,658$ determina una correlación positiva, directa y moderada entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p=0,000$ es menor a $0,005$. Por lo tanto, determina que existe relación entre desarrollo pedagógico en convivencia escolar y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

Que se ha establecido que el coeficiente de correlación de Spearman cuyo el valor fue de $r = 0,758$, determina una correlación positiva, directa y alta entre las variables de estudio; y en la significación estadística bilateral el $p=0,000$ es menor a $0,005$. Por lo tanto, determina que existe relación entre soporte del funcionamiento de la IE y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rimac 2017.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Farro, F. (2004). *Evaluación y acreditación para universidades de calidad*. Lima: UDEGRAF
- Ministerio de Administraciones Públicas (2006). *Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias*. Madrid: MAP.
- Muñoz (2013, julio 18). *Frederick Winslow Taylor y sus aportes a la administración*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>
- Real Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española. Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición*. Madrid, España: s.n., 2009
- Rojas (Marzo 2012). *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Boletín Institucional E-Governa.
- Zeithaml, (1990) *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Nueva York: The Free Press.
- Zeithaml; Parasuraman: (1993) *Calidad Total En La Gestión De Servicios*. Editorial Diaz Santos. Madrid, España