



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en un
centro de formación castrense. Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Arraya Patatingo, Yulder Mitchell (orcid.org/0000-0002-8798-1774)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

CO-ASESOR:

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos los niveles

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi esposa e hija, por su integridad personal y el apoyo incondicional que me supieron brindar mediante el cual se hizo posible el desarrollo de este trabajo.

Agradecimiento

A todo el personal que de uno u otro modo colaboraron en la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Nivel de confiabilidad	20
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la gestión estratégica	22
Tabla 3	Resultados descriptivos según las dimensiones de la gestión estratégica	23
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo	24
Tabla 5	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio educativo	25
Tabla 6	Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio educativo	26
Tabla 7	Coeficiente de correlación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio educativo	27
Tabla 8	Coeficiente de correlación entre la gestión de infraestructura y la calidad de servicio educativo	28
Tabla 9	Coeficiente de correlación entre la gestión de infraestructura y la calidad de servicio educativo	29
Tabla 10	Coeficiente de correlación entre la gestión de bienestar de los usuarios y la calidad de servicio educativo	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable gestión estratégica	22
Figura 2 Variable calidad de servicio educativo	24

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general demostrar la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022. En la metodología tuvo modalidad cuantitativa, tipo básica, descriptivo, correlacional, diseño no experimental, fueron parte del estudio 278 oficiales de especialización y la muestra fueron 148, a los que se les aplicó dos cuestionarios que tuvieron la respectiva validez. Ambos instrumentos fueron aplicados la confiabilidad con Alfa de Cronbach cuyos valores fueron en la gestión estratégica 0,942 y en la calidad del servicio educativo fue 0,975. En los resultados en la gestión estratégica fue deficiente en 50% y en la calidad del servicio nivel bajo del 52,7%. En las dimensiones de la gestión estratégica, en la gestión organizacional fue deficiente en 50%, en la gestión de infraestructura regular en 52,7%, en la gestión académica deficiente en 51,4% y en la gestión de bienestar de los usuarios deficiente en 60,8%. Se concluye que existe relación entre las variables según Rho de Spearman que fue 0,794 que mostró correlación positiva y alta.

Palabras clave: Control presupuestario, gasto público, gestión financiera, gestión estratégica, calidad del servicio educativo.

Abstract

The present work had as a general objective to demonstrate the relationship between strategic management and the quality of the educational service in a military training center of Lima, 2022. In the methodology it had a quantitative modality, basic, descriptive, correlational type, non-experimental design, 278 specialization officers were part of the study and the sample was 148, to which two questionnaires were applied that had the respective validity. Both instruments were applied with Cronbach's Alpha whose values were 0,942 in strategic management and 0,975 in the quality of educational service. In the results in strategic management it was a deficient in 50% and in the quality of service low in 52,7%. In the dimensions of strategic management, in organizational management was deficient in 50%, in regular infrastructure management in 52,7%, in deficient academic management in 51,4% and in the management of well being of level users deficient in 60,8%. It is concluded that there is a relationship between the variables according to Spearman's Rho which was 0,794, which showed a positive and high correlation.

Keywords: Budget control, public expenditure, financial management, strategic management, quality of educational service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión estratégica cobra fuerza por las necesidades y problemas que tiene el sector de educación, en los distintos niveles y las que tienen que hacer frente docentes y discentes (Farfán y Reyes, 2017). En las naciones de Latino América, las entidades educativas tienen una serie de problemas sobre todo en la gestión estratégica, ya que se considera que el 65% de los docentes encuentran que las normas, roles y funciones no son claras lo que termina generando un clima inadecuado en las organizaciones la que incide en la calidad del servicio (Toledo, 2018).

Por su parte Colombia se considera que los modelos que existen de gestión estratégica no son los más adecuados y las dificultades se dan en un 45% porque no existe una articulación entre el plan de mejora y el monitoreo que hacen con relación a la evaluación lo que no permite que exista mejora en el aspecto pedagógico, financiero y en los procedimientos de gestión (Sánchez y Leche, 2017). Por su parte Ecuador por no tener una buena gestión estratégica no se ha logrado lo proyectado en el sector educativo y sobre todo porque los índices de pobreza sufrieron un incremento del 3,5% (Brume et al., 2018)

La gestión estratégica debe ser antes del proceso de aprendizaje para poder tener los lineamientos que van a encaminar el proceso que necesita de liderazgo adecuado del director, del trabajo en equipo en la que se considere la planeación, organización, control y evaluación para que los aspectos pedagógicos, directivos y de gestión sean eficientes (Kevans, 2020). En el contexto peruano la gestión estratégica no considera los procesos y no se fijan objetivos en base a lo que quieren lograr, no se piensa en la calidad del servicio y en muchas ocasiones no se considera personas con un perfil adecuado que cumpla las expectativas de la entidad (Sumarán, 2018).

Del mismo modo la calidad del servicio educativo es una preocupación constante a nivel internacional y nacional en las instituciones del estado o privadas, esta se encuentra en función al servicio que ofrecen el cual debe ser una prioridad y esta tiene que ver con los recursos humanos, infraestructura, servicios prestados que cuentan con el disfrute de los discentes (Flores et al., 2019). En el Perú la calidad de servicio educativo es constantemente criticada

porque no cumple los estándares que tienen otros países, existe una gran brecha entre el estudiante urbano y el rural, entre el que estudia en un colegio particular y el que está en el estado, existe diferencia entre el acceso y el aprendizaje, lo que lleva a pensar que debe haber una transformación radical en los diferentes agentes educativos (Aroquipa et al., 2019)

En la entidad del ejército lugar de la investigación se puede ver que los planes de estudio son mixtos, es decir es por un lado es por competencias y por el otro es conductista, su doctrina está desactualizada, docentes que tienen problemas con la planificación y enseñanza por competencias, los gestores educativos carecen de capacitación en gestión educativa, no existe articulación entre los exámenes de admisión con el perfil de los ingresantes, el personal tanto civil como militar no tiene dominio en el uso de las TICs, los trabajos de investigación tipo tesis no son de utilidad de la institución porque no están bien elaborados, el sistema de seguimiento de los egresados es deficiente y finalmente escaso grado de contribución del grupo de interés en el perfil del egresado y objetivos de la institución.

En función a todos los problemas encontrados se formula el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional, la gestión infraestructura, la gestión académica, la gestión del bienestar del usuario y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022?

El trabajo tiene una justificación práctica ya que brindará las tareas necesarias para tratar de realizar una articulación entre los gestores y los estudiantes, enfocando el aspecto educativo para alcanzar un servicio de calidad. En la justificación teórica aportará las teorías necesarias para que la gestión estratégica sea la que ayude a brindar calidad del servicio educativo y en la justificación metodológica contribuirá con instrumentos importantes que ayuden a medir a las dos variables contando para ello con documentos con validación y confiabilidad que ayuden al desarrollo de otros trabajos.

En el objetivo general: Demostrar la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022. Objetivos específicos: Demostrar la relación entre la gestión organizacional, gestión de infraestructura, gestión académica, gestión del bienestar del usuario y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022.

Para finalizar se planteó la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022. Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional, gestión de infraestructura, gestión académica, gestión del bienestar del usuario y la calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones hechas en el ámbito nacional Alfonso y Curahua (2022), por medio de su investigación, fijó como propósito central analizar el grado de calidad de los servicios educativos en la Universidad Continental. Dentro de los aspectos metodológicos se pudo conocer que se consideró un paradigma cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental, con participación de un total de 859 discentes, mientras que la muestra fue integrada por 259 colaboradores. Los resultados permitieron conocer que la desviación estándar de la calidad del servicio fue de 23,50, la percepción de la calidad del servicio alcanzó un nivel medio con un 62,93%, los elementos tangibles por su parte, obtuvieron un valor de 62,16% en el rango medio, la fiabilidad obtuvo 55,60% rango medio, en cuanto a la capacidad de respuesta el valor fue equivalente a 67,18% en el rango medio, así mismo la capacidad de respuesta alcanzó un valor de 67,18% en el nivel medio, mientras que la seguridad fue de 48,26% en la posición media, finalmente la empatía obtuvo un valor de 57,92% en el rango medio. En las conclusiones finales la calidad del servicio alcanzó un nivel de significancia de 0,006 los autores determinaron que la calidad del servicio estuvo en el rango medio.

Así mismo Bailón (2018), el objetivo fue determinar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad docente. Basada en una orientación cuantitativa, descriptivo, correlacional, de naturaleza no experimental, contó con 130 profesionales de la educación de donde se sacó la muestra que fueron 98 colaboradores. En los resultados en la gestión estratégica fue considerada en un 69,4%, destacado, así mismo dentro de las dimensiones consideradas se pudo conocer que el liderazgo compartido obtuvo un valor porcentual de 72,4% en el rango destacado, el trabajo colaborativo fue de 61,2% en el nivel destacado, así mismo la planeación estratégica alcanzó un nivel moderado del 72,4%, la participación social por su parte también alcanzó en rango destacado con un 73,5%, la mejora continua mantuvo fue destacado con 52%. Dentro de las consideraciones finales, según el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor fue de .554 lo indica una asociación positiva y moderada entre las variables.

Para Ferrer e Hidalgo (2020), en su artículo, el fin fue determinar la relación existente entre el proceso de modernización y la calidad del servicio en

la Unidad de Gestión Educativa Local. Metodológicamente, el artículo se adaptó a un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, el universo estuvo integrado por 550 usuarios, la muestra fue delimitada por 151 colaboradores. Los resultados permitieron conocer que la calidad del servicio obtuvo un valor de 58,4% en el nivel moderado, la fiabilidad nivel moderado del 48,2%, la capacidad de respuesta fue de 54,3% en el rango moderado igual que la seguridad en 43% y la empatía en 41,7% nivel moderado. Dentro de los alcances finales se pudo conocer que gestión organizacional obtuvo un valor de 54,4% en el nivel moderado, por lo que es necesario mejorar los procesos organizacionales a través de la modernización de los procesos estructurales de esmero al público en la atención.

En cuanto a Ramos et al. (2021), en su artículo, la finalidad estuvo orientada a diseñar una propuesta de gestión por procesos que permita mejorar la gestión de los Recursos Humanos en centros educativos. La metodología empleada fue orientada a una orientación cuantitativa, con diseño no experimental, la muestra fue de 185 colaboradores. Como resultado se pudo conocer que la gestión estratégica obtuvo un 60,5% en el nivel medio, el liderazgo compartido fue catalogado como positivo con 49,73%, el trabajo colaborativo por su parte obtuvo un valor de 60,5% en el rango alto, la planeación estratégica obtuvo un 82,2% en el nivel alto. En las conclusiones finales participación social responsable tuvo un 39,9% en el nivel medio, otro punto importante fue que la mejora continua alcanzó el nivel medio con 79%, por ende, de acuerdo a los investigadores la gestión estratégica mostró niveles aceptables dentro de los colaboradores.

En tal sentido, Cruz y Aguirre (2021), a través de su artículo, el propósito fue determinar la relación entre gestión estratégica de los directivos de un colegio del Callao y la calidad de servicio que presta los actores educativos. La metodología empleada fue dirección cuantitativa, correlacional, la muestra considerada fue de 325 colaboradores. Los resultados permitieron conocer que el liderazgo compartido tuvo la correlación de 0,863, la evaluación de la mejora continua fue de 0,857, la planeación estratégica obtuvo un valor de 0,825, por lo

que confirmó la fuerte vinculación entre las variables. Otra consideración importante mencionar que la relación entre las variables fue de 0,897 con una significancia bilateral igual a ,000, lo que permitió asegurar la fuerte correlación entre ellas.

En las investigaciones de tipo internacional Cantos y Reyes (2018), a través de su publicación tuvieron como propósito central evaluar el nuevo modelo de gestión estratégica implementado en el Ecuador y su impacto en los colegios en Ecuador. Metodológicamente fue indagación cuantitativa, descriptiva, no experimental, contó con la participación de 124 profesionales de la educación quienes conformarían parte de la muestra. Se pudo conocer que, el 86 % consideró como importante el nuevo proceso de gestión estratégica, el 71% manifestó que el liderazgo compartido es vital dentro del entorno educativo, así mismo los colaboradores expresaron que el trabajo colaborativo se ubicó en el rango medio, seguidamente el 81% coincidió en que planeación estratégica se posicionó en el rango medio. Finalmente, los especialistas en un 86% manifestaron que la participación social responsable tuvo rango medio, mientras que la evaluación para la mejora continua debe mejorarse, al ser percibida en el nivel medio con un 78%, también señalaron que el nuevo modelo de gestión posee alta incidencia dentro del entorno educativo.

Por su parte Barrera et al. (2022), durante la publicación de un estudio científico, la finalidad fue evaluar la importancia que tiene la innovación educativa en la mejora de la calidad educativa en las organizaciones educativas en Ecuador. Los aspectos metodológicos de dicha investigación fueron adaptados a una modalidad cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, en relación a la muestra, los investigadores contaron con un total de 53 colaboradores. Los resultados mostrados por los autores demuestran que, la calidad del servicio tuvo nivel alto del 48%, dentro de las dimensiones, los elementos tangibles se ubicaron en un nivel alto con el 37%, así mismo, la fiabilidad se posicionó en un nivel alto en un 36%, consideraron también la empatía, en un rango de 62% en el nivel alto. Finalmente se pudo conocer que con Rho de Spearman fue 0,716, con un nivel de significancia ,000 demostrando

una correlación alta, por lo tanto, hubo relación entre las variables de la investigación.

Seguidamente, es válido mencionar lo expresado por Puetate et al. (2022), en su artículo, cuyo abordaje central fue identificar las gestiones estratégicas adoptadas por la UNIANDES Tulcán durante el COVID-19. Se pudo conocer además que el estudio consideró desde el punto de vista metodológico, un modelo cuantitativo, no experimental. Los resultados fueron en la gestión estratégica adecuada dentro de casa de estudios en un 60%, en un 100%, el trabajo colaborativo alcanzó un 100% nivel bueno, seguidamente la planeación estratégica fue aceptable con el 100%, de igual forma y con el mismo valor porcentual fueron las dimensiones participación responsable y evaluación para la mejora continua. Dentro de las consideraciones finales compartidas en la investigación el 100% manifestó que la virtualidad y la gestión estratégica adecuada contribuyeron a enfrentar la situación sanitaria de forma favorable, siendo un pilar indispensable para la calidad educativa.

En este orden de ideas, Tenesaca y Rodríguez (2022), en su artículo, cuya finalidad consistió en determinar la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cantón, Ecuador. Metodológicamente, el estudio se abordó una metodología cuantitativa, no experimental, descriptivo, correlacional, la muestra fue integrada por 387 colaboradores. Los resultados obtenidos por los investigadores permitieron conocer que en la calidad del servicio estuvieron, elementos tangibles 0,763, fiabilidad 0,865, capacidad de respuesta 0,823, seguridad 0,832, seguidamente la empatía obtuvo un valor de 0,83, de acuerdo a la interpretación de los autores la dimensión elementos tangibles fue la más baja, posiblemente por los equipos con los que cuenta, cuya desviación fue de 0,834. Dentro de los hallazgos finales se pudo conocer solo el 28% de los participantes mencionó que los elementos tangibles son atractivos al público. Existe relación entre las variables fue 0,818 según Rho de Spearman, relación alta y positiva.

Finalmente, es meritorio considerar lo expresado por Miranda et al. (2021), quienes durante su publicación tuvieron como propósito principal determinar de qué manera la calidad de los servicios influye en la satisfacción de

los usuarios de una organización de recreación. Metodológicamente de orientación cuantitativa, descriptivo, no experimental, la muestra estuvo representada por un total de 307 colaboradores. Los alcances presentados permitieron conocer la calidad del servicio, específicamente en elementos tangibles se ubicó en 84,4%, la fiabilidad alcanzó un 78,8%, la capacidad de respuesta fue de 82%, seguidamente la seguridad alcanzó un valor de 84,8%, finalmente la empatía obtuvo un valor de 81,28%. Así mismo se pudo conocer que según los usuarios con relación a la calidad del servicio fue de 81,4% en el rango muy bueno, percepción conseguida a partir de estrategias de marketing digital.

En la variable **gestión estratégica** son una serie de opciones que sirven para solucionar los problemas, pero se pone en uso los recursos que poseen los individuos para alcanzar los resultados que se planean (Mintzberg y Stoner, 2012). Para Mancarella (2020) son un conglomerado de acciones que se hacen para un buen desempeño de los empleados en la que ponen en juego todas las oportunidades del medio y las habilidades que tienen en la institución. Según Choi et al. (2018) la gestión estratégica da los cimientos para realizar una estructura y elaborar el cuadro de funciones de manera eficaz, empleando nuevas ideas, dando importancia tanto a la fuerza laboral como a los métodos que vayan con requerimientos del medio y la institución. Según **Valdivia (2021)** la gestión estratégica es el proceso en el que evalúa de forma sistemática los fines programados a largo plazo, en el que identifica las metas, que indaga por un grupo de estrategias para lograr los propósitos y se ubican los recursos para ponerles en acción.

Ramírez et al. (2018) explica que, a partir de las concepciones tradicionales de la gestión, el rol del gestor está basado en la organización de los recursos para tomar decisiones, con el objetivo de garantizar viabilidad y crecimiento, siendo estas premisas las que llevaron a la gestión a catalogar el papel de la gestión bajo premisas de eficiencia y eficacia, dentro del contexto actual. De acuerdo a Gómez (2018) Concibe la posibilidad de maniobrar dentro del espacio organizacional con oportunidades presentes en el entorno a partir de las capacidades empresariales, siendo el alcance de esos manejos los que

permiten su proceso adaptativo y organizativo, así como las herramientas que tenga para modificarlo. Para **Stukalina (2014)** es el hecho de crear estrategias para fomentar un lineamiento entre la institución y su medio y la obtención de propósitos estratégicos. La gestión estratégica se basa en la duración y el avance de la organización a largo plazo.

Por su parte Puertas et al. (2020), sostiene que es la acción que lleva a direccionar de forma hábil y eficiente una organización, a su vez que le brinda la posibilidad de adaptación en el menor tiempo posible y alcanzar la competitividad a mediano plazo, en otras palabras, la gestión estratégica, se concibe a partir de la planeación direccionada por la visión táctica de la organización. En palabras de Echenove (2020), añade, que la gestión estratégica también tiene dentro de sus opciones la posibilidad de evaluar a la competencia dentro del contexto empresarial, así como de establecer y precisar objetivos y estrategias de acuerdo al contexto, pudiendo además reevaluar las estrategias empleadas de forma cotidiana para determinar si han sido eficientes o no dentro de la organización, permitiendo la renovación constante. Brindando una perspectiva más amplia del proceso y entorno organizacional. Contribuyendo significativamente al plan empresarial.

Dentro de los beneficios que brinda la gestión estratégica, según Rueda et al. (2018), destaca, el de dar beneficios financieros, a partir de la rentabilidad, ya que basadas en la introspección minuciosa, establece y brinda prioridades, lo que le permite tomar el control sobre el futuro, también contribuye a generar conciencia ante los riesgos externos, mejorando así la interpretación de debilidades y fortalezas alcanzando una mayor productividad a partir premisas claras de rendimiento y recompensa. Siendo cada uno de estos elementos un factor imprescindible a la hora de llevar a cabo procesos internos y externos de la organización.

La gestión estratégica tiene como elementos la formulación de estrategias, en la que están las actividades que se presentan de manera formal e informal que ir al futuro, pero teniendo en cuenta aspectos del presente. El segundo elemento es la realización de estrategias que se pone en práctica las tareas que tienen que ver con el entorno y las de cada departamento, se usa los

recursos y los equipos y al mismo tiempo se hace prevención y finalmente la evaluación de estrategias, en la que se hace un análisis de las estrategias en función a la planificación estratégica, para enfrentar a los cambios, se hace un análisis de lo que sucede en el aspecto interno y externo y eso permite minimizar las debilidades que presenta la institución, del mismo modo se analiza el control y se compara los resultados y se observa los efectos de las estrategias (Dirani, 2018).

Por su parte Fajardo et al. (2020) explican que, dentro de las etapas de la gestión estratégica, primeramente, se realiza una evaluación exhaustiva inicial, posteriormente se analiza el contexto y las posibles situaciones que posteriormente permitan formular la estrategia más idónea de acuerdo a los propósitos organizacionales, finalmente se monitorea cada elemento para constatar la efectividad de la estrategia. La gestión estratégica tiene su origen en la evaluación inicial desencadenando un conjunto de procedimientos que actúan en forma de engranaje para lograr propósitos organizacionales.

La gestión estratégica tiene ciertos procesos, entre ellos se considera cuatro: el primer proceso tiene que ver con la misión, visión y valores de la organización, en la misión se evidencia lo que se va a realizar en el momento, en visión lo que se va a realizar a futuro y en los valores los que tiene la institución. El segundo proceso es el análisis estratégico tiene que ver con el análisis FODA. El tercer proceso que tiene que ver con la construcción, implementación y monitoreo de las estrategias y el cuarto proceso en el que se hace el control de las estrategias, evidenciando, evaluando y realizando el monitoreo (Hincapié et al., 2020)

La importancia de la gestión estratégica, según Bonifaz y Barba (2019), señalan que su implementación contribuye a seleccionar la mejor alternativa, mejorando en gran medida las competencias de los empleados, así como la facilidad para identificar y corregir puntos débiles, fortaleciendo los puntos álgidos, así como la mejora en los procedimientos para planear, formular y evaluar los procesos y reflejándose en la comunicación dentro de la organización.

Jabalera et al. (2019), considera que, dentro de las herramientas empleadas con mayor frecuencia para llevar a cabo la gestión estratégica está el DAFO o FODA; ya que le permite desarrollar y poner a prueba estrategias dentro de la organización, ya que la matriz identifica y compara a favor o en contra a la hora de llevar una acción determinada. Es decir, el análisis FODA, identifica y aclara elementos internos o externos para que puedan fluir los planes de la organización. En tal sentido, a Rueda et al. (2018), manifiesta que el cuadro de mando integral, contribuye significativamente con la gestión estratégica, debido a que funciona como una interconexión de gestión, debido a que transforma los propósitos estratégicos en metas de rendimiento cuantificables, fáciles de supervisar y flexibles, que podrían modificarse de ser necesario, es decir, permite evaluar el rendimiento, incorporando el análisis financiero, el crecimiento y el rendimiento de determinada inversión

En las teorías está la de la gestión del talento humano que según Díaz y Salazar (2021), explican que, ha ido evolucionando a partir de la teoría de la gestión de la organización, dentro del contexto actual esta teoría propicia la productividad, así como el compromiso y la motivación permanente dentro de la organización. Es decir que dicho postulado permite el desarrollo permanente de cada actor, direccionado a logro de los objetivos organizacionales. Así mismo Valarezo et al. (2018), plantean que la gestión estratégica debe manejarse dentro de la teoría del conocimiento e innovación, la cual plantea que es necesario crear un sistema de gestión formal, a partir del conocimiento, debido a que es éste, quien se acopla perfectamente a procesos de innovación. Cruz, y Santos (2020), expresa con relación a la globalización y la inclusión los medios tecnológicos las cuales han generado cambios trascendentales dentro del ambiente organizacional, proyectando a la competitividad y la exigencia, es decir, que la teoría de la gestión del conocimiento, es vital dentro del entorno empresarial.

De acuerdo a Stukalina (2014) las dimensiones son: la **gestión organizacional** tiene que ver con la planificación, la ética de la institución y el manejo de la calidad, está relacionado con la organización de la institución, luego en la segunda dimensión está la **gestión de infraestructura** son los elementos físicos, los equipos y todo lo que tenga que ver con el equipamiento. En la tercera

dimensión está la **gestión académica** todo lo relacionado con la enseñanza-aprendizaje para que el educando se vincule con la sociedad y la **gestión de bienestar de los usuarios** se hace el análisis de las normas, reglamentos y los procedimientos para que los beneficiarios gocen de satisfacción.

En la definición de la variable **calidad de servicio educativo** es el grado óptimo de formación que logran los individuos para hacer frente a los desafíos del crecimiento humano, para poder llevar a cabo su ciudadanía y permanecer aprendizaje a través de la vida (Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación y Certificación de la calidad Educativa SINEACE, 2016). La ley N° 28044 que es la ley General de Educación determina la calidad educativa en coordinación a lo que dice el SINEACE que afirma que la calidad es como el entorno para que los individuos logren el desarrollo pleno, crezcan y se fortalezcan como seres humanos contribuyendo de esta manera a la sociedad divulgando y haciendo partícipe de sus valores y cultura.

Según Cueto et al. (2020), explican que para conceptualizar todo lo referente a la calidad del servicio educativo, es necesario, tener presente el término calidad, cuya esencia tiene que ver con cualidad, así mismo el término educativo, centra su origen en el latín *qualitas*, expresando guiar, de forma activa o pasiva. Tal afirmación permite comprender fácilmente que la calidad del aspecto educativo se relaciona con la garantía de recibir conocimientos, y respeto permanente a los derechos humanos. **Para Luna (2017)** son las apreciaciones que tienen los estudiantes en un instante determinado de tiempo, en la que los discentes tienen su opinión, sus expectativas y en la medida que sus expectativas sean mayores, mayor serán sus niveles de agrado.

Para Daza (2019), guarda relación con la proximidad coherente a los propósitos establecidos dentro del ámbito educativo, realizando disfrute de los requerimientos que exige hoy la sociedad, lo que se traduce en el fortalecimiento de habilidades y herramientas para la vida. En palabras de Indriago et al. (2022), expresan que guarda relación con la sumatoria de esfuerzos encaminados a cumplir estándares vinculados al proceso de formación, asumiendo que para alcanzar la calidad es necesaria la investigación y el compromiso de sus protagonistas.

En este contexto, es fácil comprender que este servicio implica transformación y dinamismo, de acuerdo a Delahoz et al. (2020), manifiestan que dicho servicio tiene una acción renovadora y transformadora en los discentes, convirtiéndolos en ciudadanos integrales, con amplia orientación a los requerimientos de su entorno, con el único propósito de superarse y acumular éxitos personales y ascenso dentro del área en la que se desenvuelven. Haciendo mención a que, no es más que el desarrollo y fortalecimiento de herramientas para la vida de los discentes, sino el crecimiento de las destrezas para incorporarse a una sociedad altamente demandante.

Para Pumacayo et al. (2019), consideran que, es un cúmulo de actividades, que, a pesar de su intangibilidad, promueve la interacción entre educadores y educandos cuyo fin es satisfacer necesidades, a partir de la optimización y el desarrollo positivo del educando, orientándose en crear dinámicas racionales y adecuadas a la realidad.

Para Cueto et al. (2020), señalan que detrás de un servicio de calidad en el escenario educativo, deben existir profesionales comprometidos con el desarrollo de conocimiento y experiencias significativas, con el fin de impulsar avances que brinden soluciones a las situaciones coyunturales que se puedan presentar, siendo sin lugar a dudas, el docente una pieza clave en el servicio de calidad dentro de las instituciones. Coincidentemente Daza et al. (2019), hicieron énfasis en que el docente debe tener pleno conocimiento de herramientas tecnológicas para hacer de la enseñanza un proceso en el contexto actual. En este orden de ideas, Pumacayo et al. (2019), hacen énfasis qué es importante la vinculación social, indicando además que dentro del currículo deben existir las premisas para incorporar la proyección social transformadora del contexto, donde está inmerso el centro educativo el que debe garantizar el potencial intelectual del educando, generando sensibilidad y sentido de pertenencia.

Para Moncada et al. (2021) afirman que, existen diversos enfoques donde prevalece el principio de la igualdad de oportunidades, el respeto a los estilos de vida, atendiendo demandas de la pluriculturalidad, siendo garantes de aprendizajes indispensables, respetando la significatividad de la diversidad

sociocultural y la garantía de resultados de aprendizajes, así como la utilización de los recursos para alcanzar las metas.

Hablando de la calidad Garvin (1988) manifestó que tiene cinco enfoques: enfoque trascendente ya que la calidad implica superioridad o ser excelente. Enfoque basado en el proceso: en la que se considera diferentes atributos lo que le lleva a tener un determinado precio. Enfoque centrado en los usuarios: la calidad está en función a lo que los individuos quieren, por las perspectivas que tienen. Enfoque cimentado en la obtención de la calidad se basa en las especificaciones según la producción de un servicio o producto. Enfoque centrado en valores: es decir se hace la comparación de la calidad con el valor.

Con relación a los modelos, de acuerdo con Arroyave y Hurtado (2019) existen dos grandes concepciones, la primera se orienta en una corriente noreuropea, cuyos postulados tienen que ver con el hecho de que la calidad que se percibe, guarda estrecha relación con tres elementos, como lo son, la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen construida por la organización. Es decir que la calidad del servicio educativo, según este modelo, plantea la importancia del tecnicismo, la funcionalidad, pero sobre todo de la proyección construida por la organización, en decir, el concepto organizacional que construye la escuela. De acuerdo a esta idea, Flores (2022), habla de la segunda concepción que es la escuela norteamericana, que tiene que ver con la teoría de brechas de finales del siglo XX, a partir de la cual se crea el modelo Servqual, cuyo modelo permite medir la calidad a partir de la atención brindada. Convirtiéndose en un instrumento que cuantifica la calidad del servicio.

Por su parte Cruz et al. (2019), hacen mención a que dicho modelo categoriza elementos como la fiabilidad que demuestra un determinado servicio, los elementos tangibles, tales como infraestructura, equipos, empleados, entre otros, la capacidad de respuesta brindada a los usuarios, la confianza ganada por la trayectoria desempeñada, y la empatía, proyectada a partir de la atención personalizada. Siendo este modelo una herramienta necesaria dentro de las mediciones de calidad del servicio, la cual contribuye a identificar discrepancia, al comparar las perspectivas de los usuarios ante el servicio brindado con una percepción tangible.

Del mismo modo Flores (2022), asegura que dicho modelo analiza brechas que son decisivas durante la prestación de un servicio, en otras palabras, analiza percepciones versus expectativas de los usuarios. Así mismo, Ferreira y De la Cruz (2019), hicieron mención al modelo Servperf, resaltando que es una propuesta semejante al modelo Servqual, sin embargo, difiere en que prioriza las percepciones de los usuarios, explicando que este surge a partir de las críticas al modelo anterior, por la escasa evidencia en cuanto a la valoración que tienen los usuarios ante el servicio prestado.

En cuanto a las teorías que fundamentan la calidad del servicio educativo, es conveniente hacer mención a lo expresado por Quinde y Calvanapón (2022), quienes hacen énfasis en la Teoría del control total de calidad, cuyo postulado menciona que la calidad de un servicio es un factor determinante, que se convierte en un predictor del éxito y del fortalecimiento organizacional, en la que se desea alcanzar la excelencia y en base a ello proyectarse en la satisfacción que le brindara a los usuarios del servicio prestado. Del mismo modo Peña et al. (2022), afirma que esta teoría involucra responsablemente a todo el personal que interactúa en la prestación del servicio, sin embargo, permite el perfeccionamiento del equipo de control y supervisión, quienes, además, promueven las acciones correctivas para así garantizar la optimización del servicio de calidad.

Así mismo, Gómez et al. (2020), en la Teoría de la calidad del servicio, parte de procesos tangibles y subjetivos, coaccionados de forma simultánea, enfatizando momentos de verdad, que son producto de la interacción entre proveedor y cliente, siendo estos momentos de retroalimentación constante a los procesos educativos. Sin embargo, para Ferrer e Hidalgo (2021), la teoría de la calidad de servicio, es la actividad de autocontrol, que fortalece los sistemas de servicios de calidad y cuyos protagonistas principales, son los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización educativa y que permitan encaminar el proceso de formación hacia la calidad, además de la autorregulación por medio de la interacción dentro del contexto social

En cuanto a las dimensiones **Luna (2017)**, en la primera dimensión están los **elementos tangibles** se considera todo lo relacionado a equipos e

infraestructura y las personas que se incluyen en el servicio educativo. Allí está el personal, los materiales, todas las instalaciones que se emplean para el proceso de comunicación. En la segunda dimensión está la **fiabilidad** es la destreza para llevar a cabo el servicio teniendo cuidado y brindando confianza. En la tercera dimensión está la **capacidad de respuesta** es estar dispuestos al apoyo de los usuarios. En el aspecto educativo es cuando los docentes brindan todo el apoyo para que los estudiantes solucionen los imprevistos que se presentan, En la cuarta dimensión está la **seguridad** es la confianza y garantía que se da al brindar los conocimientos o servicios necesarios y en la quinta dimensión está la **empatía** es proporcionar cuidado y buena atención que genera una buena interrelación tratando de comprender a los usuarios de acuerdo a los requerimientos del discente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

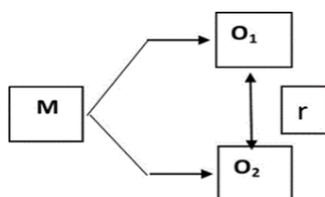
3.1.1 Tipo de investigación

En lo relacionado al tipo fue básica. Se considera básica porque profundiza la información, pero para aportar al aspecto científico, más no tiene un fin aplicativo. Además, fue descriptivo, correlacional. Se dice que es descriptivo si considera eventos que acontecen en la realidad. Es correlacional porque tiene en cuenta el vínculo entre las variables (Hernández et al., 2018). En este estudio se relacionaron la gestión estratégica y calidad del servicio educativo. El enfoque se direccionó al cuantitativo. Es cuantitativo porque se tiene en cuenta datos que arrojan números que son obtenidos a través del cuestionario.

3.1.2 Diseño de la investigación

Fue no experimental, no tuvo manipulación de las variables, éstas permanecieron como están, no hubo experimento con ellas (Hernández et al., 2018).

La figura correlacional es:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión estratégica

O₂ = Calidad del servicio educativo

R = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión estratégica

Definición conceptual

Stukalina (2014) es el hecho de crear estrategias para fomentar un lineamiento entre la institución y su medio y la obtención de propósitos estratégicos. La gestión estratégica se basó en la duración y el avance de la organización a largo plazo.

Definición operacional

Se realizó un cuestionario de 21 preguntas en la que se trabajó con las dimensiones: gestión organizacional, gestión de infraestructura, gestión académica, gestión de bienestar de los usuarios

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual

Luna (2017) tiene que ver con las apreciaciones que tienen los estudiantes en un instante determinado de tiempo, en la que los discentes tienen su opinión, sus expectativas y en la medida que sus expectativas sean mayores, mayores serán sus niveles de agrado.

Definición operacional

Se midió con un cuestionario de 22 preguntas con 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Es un conglomerado de componentes, que cuentan rasgos muy similares, que se encuentran localizados dentro de un mismo espacio (Tamayo, 2017). Para el presente estudio formaron parte de ella 278 oficiales de especialización

3.3.2 Muestra

Es un sub grupo más pequeño, cuenta con iguales rasgos y es parte de la misma ubicación que tuvo la población (Tamayo, 2017). La muestra fue 148 (Ver anexo 4).

3.3.3 Muestreo

Se trata del muestreo probabilístico aleatorio simple. Este muestreo es aquel en el que al escoger los integrantes de la muestra todos tienen la misma opción de participar en el estudio (Tamayo, 2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta. Esta tiene que ver con las distintas técnicas que aplica el investigador para dar la explicación de las variables que estudia (Sánchez et al., 2018).

El instrumento fue el cuestionario. El cuestionario estuvo compuesto de un conglomerado de ítems, cuyas dimensiones e indicadores ayudan a dar explicación a las variables (Sánchez et al., 2018). (Ficha técnica, ver anexo)

Validez

Es una definición que tiene que ver con el nivel exactitud que posee un instrumento para medir con precisión de acuerdo a lo que va a medir (Hernández et al., 2018). En el estudio se realizó a través del juicio de expertos, que observaron el constructo interno del instrumento, si cuenta con relevancia, claridad y pertinencia, al contar con esas particularidades y al ver que hay suficiencia se consideró que puede ser aplicado.

Confiabilidad

Es cuando un instrumento se aplica en repetidas veces, pero lleva a los mismos resultados (Sánchez et al., 2018). Para realizar la confiabilidad se empleó el instrumento a un grupo más pequeño de 25 individuos a los que se llamó grupo piloto. Una vez obtenido los resultados estos fueron llevados para trabajar con el coeficiente de Alfa de Cronbach que determinó la confiabilidad. El valor fue analizado entre 0 y 1

Tabla 1

Nivel de confiabilidad

Variable	confiabilidad
Gestión estratégica	0,942
Calidad del servicio educativo	0,975

3.5. Procedimiento

Al tener el instrumento validez y confiabilidad, se pidió a la universidad a través de una solicitud que se otorgue el documento que será sellado en el lugar de aplicación. Una vez que se cuenta con la aprobación de la institución y el consentimiento de los colaboradores se procedió a aplicar los instrumentos, cuyos resultados fueron llevados al SPSS versión 26.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez que se contó con los datos obtenidos a través del cuestionario se realizó el análisis de manera descriptiva al tratar de dar explicación a cada variable y sus dimensiones y se colocó en tablas y figuras y luego se hizo el análisis inferencial en el que se trabajó las hipótesis, para contrastar las hipótesis y en este caso fue Rho de Spearman, por ser un estudio relacional.

3.7 Aspectos éticos

La investigación contará con los principios éticos como son la beneficencia, la maleficencia, en todo momento se considerará el hecho de no causar daño haciendo uso de la información. Del mismo modo se conservará el respeto a los participantes, se trabajará teniendo en cuenta la autonomía de cada persona al tomar sus decisiones de participar y respetando el consentimiento informado y forma voluntaria. Con respecto a las referencias, todas serán trabajadas con la versión séptima del manual APA y colocando al trabajo las estrictamente empleadas y teniendo en cuenta de colocar información veraz y parafraseada y el trabajo pasará por el turnitin para evitar el índice de similitud.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

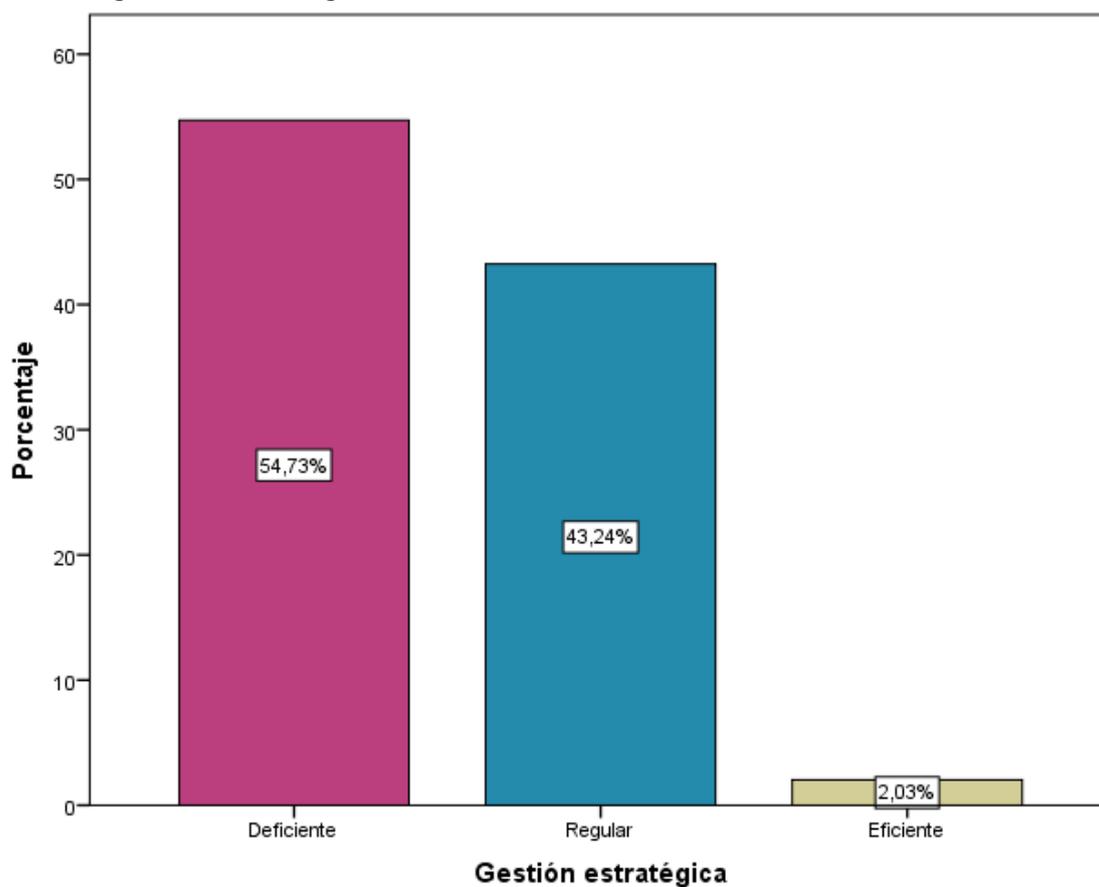
Tabla 2

Distribución de frecuencias de la gestión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	81	54,7	54,7	54,7
	Regular	64	43,2	43,2	98,0
	Eficiente	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Figura 1

Variable gestión estratégica



De la tabla 2 y figura 1, se observó que el 54.7% de los participantes, perciben que la gestión estratégica es de nivel deficiente en un centro de formación castrense. Luego el 43.2% restante manifiesta que es de nivel regular,

y solo el 2.0% del resto manifiesta que la gestión estratégica es de nivel eficiente en el año lectivo 2022.

Tabla 3

Resultados descriptivos según las dimensiones de la gestión estratégica

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Gestión organizacional	Deficiente	74	50.0
	Regular	69	46.6
	Eficiente	5	3.4
Gestión de infraestructura	Deficiente	56	37.8
	Regular	78	52.7
	Eficiente	14	9.5
Gestión académica	Deficiente	76	51.4
	Regular	65	43.9
	Eficiente	7	4.7
Gestión de bienestar de los usuarios	Deficiente	90	60.8
	Regular	51	34.5
	Eficiente	7	4.7

En las dimensiones de la gestión estratégica se tiene que la recurrencia de la información prevalece en el nivel deficiente en tres de las cuatro restantes que componen la variable, a decir, 50.0% en cuanto a la dimensión gestión organizacional, 51.4% en lo que respecta a la dimensión gestión académica, y finalmente en lo referido a la dimensión gestión de bienestar de los usuarios la recurrencia de los datos es equivalente a 60.8%. Sin embargo, en la gestión de la infraestructura recae en el nivel regular con un valor porcentual equivalente al 52.7% de los oficiales encuestados en un centro de formación castrense en el año 2022.

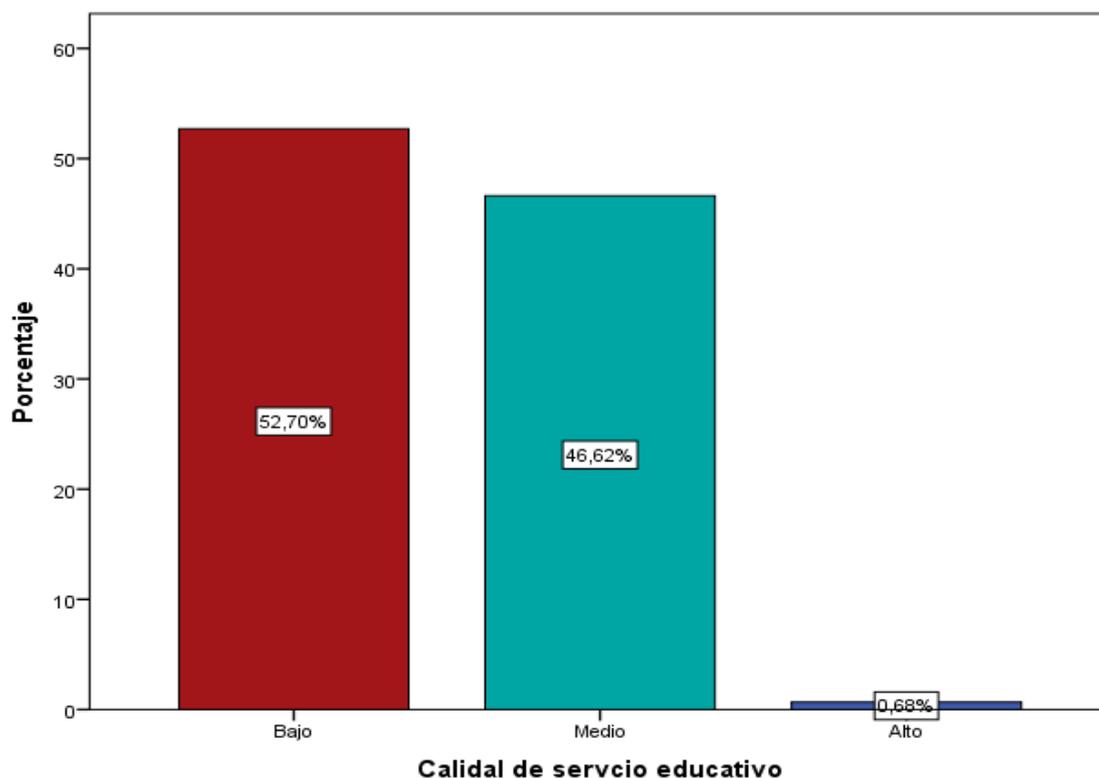
Tabla 4

Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	78	52,7	52,7	52,7
	Medio	69	46,6	46,6	99,3
	Alto	1	,7	,7	100,0
Total		148	100,0	100,0	

Figura 2

Variable calidad de servicio educativo



De la tabla 4 y figura 2, se pudo ver que los elementos muestrales perciben que el nivel de la calidad de servicio educativo es de nivel bajo, y el 46.6% manifiesta que el nivel es medio. Pero, el 0.7% del resto refiere que la calidad es de nivel alto en un centro de formación castrense durante el periodo del año lectivo 2022.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Elementos tangibles	Bajo	63	42.6
	Medio	85	57.4
	Alto	0	0.0
Fiabilidad	Bajo	77	52.0
	Medio	70	47.3
	Alto	1	0.7
Capacidad de respuesta	Bajo	48	32.4
	Medio	96	64.9
	Alto	4	2.7
Seguridad	Bajo	57	38.5
	Medio	88	59.5
	Alto	3	2.0
Empatía	Bajo	77	52.0
	Medio	68	45.9
	Alto	3	2.0

En las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo se tiene que estuvo en el nivel medio en cuanto a tres dimensiones a decir: elementos tangibles con un 57.4%, capacidad de respuesta con un 64.9%, seguridad con un valor porcentual equivalente a 59.5%. Mientras que en cuanto a l nivel bajo la recurrencia se muestran en dos dimensiones: fiabilidad y empatía quienes cuentan con una recurrencia de los datos equivalente a 52.0%. Finalmente, en todas las dimensiones la recurrencia de los datos es mucho menor en cuanto al nivel alto, dichas porcentajes oscilan entre el 0.0% (elementos tangibles), 0.7% (fiabilidad), 2.0% (en cuanto a las dimensiones seguridad y empatía), y con un 2.7% respecto a la dimensión capacidad de respuesta de acuerdo a las percepciones del personal de oficiales de un centro de formación castrense durante el periodo del año lectivo 2022.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

H₀: La gestión estratégica no se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

H₁: La gestión estratégica se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio educativo

			Gestión estratégica	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

De la tabla 6, se puede aseverar que a partir del coeficiente Rho de Spearman ($rho=.794$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión estratégica y la calidad de servicio educativo. Por tanto, podría explicar que frente a un eficiente nivel de la gestión estratégica existe una probabilidad estadística de que la calidad de servicio educativo sea de nivel alto en un centro de formación castrense de Lima en el año 2022.

Prueba de hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H₀: La gestión organizacional no se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

H₁: La gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

Tabla 7

Coeficiente de correlación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio educativo

			Gestión organizacional	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

De la tabla 7, se puede afirmar se aseveró que a partir del coeficiente Rho de Spearman ($rho=.725$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión organizacional y la calidad de servicio educativo. Por tanto, podría explicar que frente a un eficiente nivel de la gestión organizacional existe una probabilidad estadística de que la calidad de servicio educativo sea de nivel alto en un centro de formación castrense de Lima en el año 2022.

Segunda hipótesis específica

H₀: La gestión de infraestructura no se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

H₁: La gestión infraestructura se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre la gestión de infraestructura y la calidad de servicio educativo

			Gestión de infraestructura	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión de infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

De la tabla 8, se corroboró que a partir del coeficiente Rho de Spearman calculado ($\rho=.607$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la gestión de infraestructura y la calidad de servicio educativo. Por tanto, podría explicar que frente a un eficiente nivel de la gestión de infraestructura existe una probabilidad estadística de que la calidad de servicio educativo sea de nivel alto en un centro de formación castrense de Lima en el año 2022.

Tercera hipótesis específica

H₀: La gestión académica no se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

H₁: La gestión académica se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre la gestión de infraestructura y la calidad de servicio educativo

			Gestión académica	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión académica	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

De la tabla 9, se aseveró que a partir del coeficiente Rho de Spearman calculado ($\rho=.789$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión académica y la calidad de servicio educativo. Por tanto, podría explicar que frente a un eficiente nivel de la gestión académica existe una probabilidad estadística de que la calidad de servicio educativo sea de nivel alto en un centro de formación castrense de Lima en el año 2022.

Cuarta hipótesis específica

H₀: La gestión de bienestar de los usuarios no se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

H₁: La gestión de bienestar de los usuarios se relaciona con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año 2022.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre la gestión de bienestar de los usuarios y la calidad de servicio educativo

			Gestión de bienestar de los usuarios	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión de bienestar de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

De la tabla 10, se pudo aseverar que a partir del coeficiente Rho de Spearman calculado ($rho=.655$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la gestión de bienestar de los usuarios y la calidad de servicio educativo. Por tanto, podría explicar que frente a un eficiente nivel de la gestión de bienestar de los usuarios existe una probabilidad estadística de que la calidad de servicio educativo sea de nivel alto en un centro de formación castrense de Lima en el año 2022.

V.DISCUSIÓN

El presente trabajo trabajó con la relación de las variables gestión estratégica y calidad del servicio educativo, se contó con 278 oficiales de especialización y se obtuvo una muestra de 140 oficiales, los que participaron de dos cuestionarios que tuvieron validez y confiabilidad. La relación de las variables se llevó a cabo con Rho de Spearman, se dimensionó la primera variable para los objetivos específicos y se relacionó con la calidad del servicio educativo. Los datos encontrados se fueron comparando con los estudios anteriores nacionales e internacionales que cuentan ya sea con las dos variables o con una de ellas, se consideró la descripción de las variables y sus dimensiones, así como el aspecto inferencial para hacer la comprobación de las hipótesis.

En la gestión estratégica el nivel fue deficiente en un 50%, lo que indica que existe otro 50% puede estar con una buena gestión, lo cual no es aceptable ya que si la gestión es buena en este caso mejoraría también la calidad del servicio educativo. Por su parte Bonifaz y Barba (2019) afirman que es importante implementar con las mejores opciones usando las competencias de los empleados para los procesos como son planificar, formular y evaluar. En Bailón (2018) en la variable gestión estratégica estuvo en un nivel destacado, eso quiere decir que la gestión se desarrolla de manera efectiva, la misma que difiere con la presente investigación. Para llevar a cabo una buena gestión estratégica se deben de tener en cuenta un conjunto de actividades para dar solución a las dificultades existentes para poder tener buenos resultados de acuerdo a lo que se planifica para lograr los objetivos (Mintzberg y Stoner, 2012).

Por su parte Cantos y Reyes (2018) consideraron un modelo de gestión estratégica y los participantes en un 86% consideraron que el modelo resulta ser muy importante en el proceso y consideran que tiene gran influencia en el aspecto educativo y como parte de ello es necesario que todos los miembros de las instituciones educativas conozcan la misión y la visión para poderse comprometer e identificar y dar lo mejor de ellos, teniendo en cuenta que hay valores importantes que deben desarrollar, otro aspecto importante es analizar de forma constante el FODA, luego construir e implementar estrategias

que mejoren el proceso y al aplicar estrategias controlar y evaluar para su buen funcionamiento monitoreo (Hincapié et al., 2020). Así mismo Puetate et al. (2022) consideraron adecuada en 60% la gestión estratégica y afirman que es un pilar fundamental para lograr la calidad educativa. El proceso de la gestión estratégica permite evaluar de manera sistemática para lograr los objetivos programados, ya que a través de estrategias se puede llegar a los fines, ubicando los recursos, organizándolos para ponerlos en actividad y poder asegurar la viabilidad y el desarrollo (Valdivia, 2021).

En la segunda variable calidad del servicio educativo el nivel fue bajo en 52,7%, esto quiere decir que se debe encontrar los puntos débiles para trabajar en ello y mejorar la calidad, ya que de por sí está el sistema educativo que tiene estándares muy bajos, que es parte del sistema educativo que tenemos, pero se debe buscar alternativas para hacer un cambio radical que esté a la altura de países muy cercanos. Del mismo modo Alfonso y Curahua (2022) la calidad del servicio estuvo en 62,93% en el nivel medio, esto quiere decir que debe haber actividades que transformen a las instituciones educativas, así como a los estudiantes para lograr su aprendizaje.

Por su parte Ferrer e Hidalgo (2020) tuvo en su investigación en la calidad del servicio un nivel moderado del 58,4%, es necesario que se tomen medidas importantes para optimizar el servicio educativo. De acuerdo a Cueto et al. (2020) si se quiere lograr la calidad educativa se requiere de educadores que se comprometan para impulsar la educación teniendo como pieza clave el docente. Así mismo Barrera et al. (2022) no está de acuerdo con el presente estudio, ya que estuvo en 48% en el nivel alto, lo que indica que ponen todas las acciones importantes en el sistema educativo, y están haciendo cambios en la educación a través de la innovación. La calidad del servicio radica en buscar en cada discente el potencial que posee y hacer uso de ello para lograr todas las premisas que eleven su aprendizaje (Pumacayo et al., 2019).

En las dimensiones de la calidad del servicio educativo entre ellos los elementos tangibles en el nivel medio del 52,4%, lo que indica que falta mejorar los ambientes en los que trabajan, ya que este tiene que ver con lo rodea al trabajador para cumplir adecuadamente su trabajo. Este resultado coincide con

Alfonso y Curahua (2022), que estuvo en el nivel medio con el 62,16%, mientras que Ferrer e Hidalgo (2020), tuvo nivel moderado del 53,6% y difiere con Barrera et al. (2022), que en los elementos tangibles estuvo en el nivel alto del 37%. En los elementos tangibles están tanto los equipos, los individuos que son parte del sistema educativo, que son importantes ya que permiten un servicio efectivo (Luna, 2017).

En la dimensión fiabilidad el nivel fue medio en 52%, esto indica que no existe la suficiente confianza en el servicio que brinda el sistema educativo. Este resultado coincide con el de Alfonso y Curahua (2022), que también estuvo en el nivel medio del 55,60% en cambio Ferrer e Hidalgo (2020) tuvo nivel moderado del 48,2% y que difiere con Barrera et al. (2022), tuvo nivel alto con 36%. En la relación de la satisfacción con la fiabilidad la correlación fue 0, 865 que es una correlación alta, lo que indica cuando el servicio es confiable el usuario se siente satisfecho. La fiabilidad viene hacer la confiabilidad que tienen los usuarios en el servicio que les brindan. En la medida que los usuarios vean que el servicio es confiable optarán por ello.

En la dimensión capacidad de respuesta el resultado fue medio en 64,9%, que tiene coincidencia con el resultado de Alfonso y Curahua (2022), en el nivel medio del 61,18%. Por su parte Ferrer e Hidalgo (2020) estuvo en el nivel moderado del 41,7%. En ambos casos en el nivel medio y moderado explica que no todas las acciones se encaminan a dar soluciones a los problemas por lo tanto que la capacidad de respuesta no está en un mejor nivel, que es necesario en todas las instituciones no solo en el aspecto educativo. Barrera et al. (2022), tuvo nivel alto del 41,3%, que difiere con la presente investigación. El hecho de tener capacidad de respuesta es estar dispuestos a ayudar a los usuarios, es decir ante un problema tomar las decisiones rápidas que ayuden a la solución. Muchas instituciones educativas ante el problema prefieren no dar la cara lo cual no ayuda a que los usuarios tengan una buena percepción de las instituciones.

En la dimensión seguridad el nivel fue medio del 59,5% que está acorde a los resultados de Alfonso y Curahua (2022), en 61,18% nivel medio. Así mismo Ferrer e Hidalgo (2020), estuvo en el nivel moderado del 41,7%, esto nos lleva a

afirmar que la seguridad es un elemento importante que debe tener la calidad del servicio educativo, ya que lleva a tener confianza, a que el servicio sea garantizado. Por su parte Barrera et al. (2022), tuvo nivel alto en 39,4% que difiere con la presente investigación. La seguridad permite garantizar que el servicio sea el adecuado, así como los conocimientos que se imparten de forma constante sean los que ayudan al aprendizaje de los estudiantes, ya que el triunfo del sistema educativo se da cuando se tiene estudiantes que aprenden de forma significativa y que lo puedan usar en la vida diaria.

En la dimensión empatía en los resultados el nivel fue bajo del 52% lo que indica de que no existe probablemente buen trato que es esencial en cualquier lugar. En el caso de Alfonso y Curahua (2022), estuvo en esta dimensión en el nivel medio, en cambio en Ferrer e Hidalgo (2020), el nivel fue moderado del 41,7%, este nivel medio y moderado también indica que existe un grupo que no se comporta amigablemente, con un buen trato y el otro que muestra rasgos distintos, son los que no ayudan a una buena interrelación, importante en todas las instituciones. Así mismo Barrera et al. (2022), estuvo en el nivel alto del 62%. El hecho de ser empático implica brindar cuidado, dar una atención apropiada, tratando siempre de entender a los usuarios y brindando un buen trato que debe ser fundamental en todas las instituciones (Luna, 2017).

En cuanto a la parte inferencial se tomó en cuenta el tratamiento de las hipótesis. En el objetivo general se consideró determinar la relación de la gestión estratégica y la calidad de servicio educativo, esto se realizó a través de la hipótesis general para ver la relación, la misma que fue corroborada con la aplicación de la prueba de Rho de Spearman cuyo resultado fue 0,794 que muestra que el valor fue positivo y moderado y con este resultado se aceptó la hipótesis alterna. El hecho de aplicar una buena gestión estratégica utilizando mecanismos que ayuden a direccionar las acciones de las instituciones educativas.

Así mismo Bailón (2018) al relacionar la gestión estratégica y la calidad se encontró que la correlación fue 0,554, que en este caso el nivel fue moderado, estudio que consideró importante el trabajo en equipo, una buena planeación

estratégica y con una evaluación constante para la mejora continua. Por su parte Cruz y Aguirre (2021), al relacionar dichas variables en una comunidad educativa coincide con el estudio al encontrar la correlación 0,897, que es una correlación alta y positiva, este estudio considera importante el liderazgo compartido, la planeación estratégica. Así mismo Barrera et al. (2022) encontró la relación que tiene la innovación educativa para lograr la calidad de la educación y la relación fue de 0,716 lo que indica que, al haber mayor innovación, la calidad de educación será mayor.

En el estudio de Tenesaca y Rodríguez (2022), se relacionó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y se encontró que la correlación fue 0,818, cuya relación fue positiva y alta. Al existir calidad en el servicio que se proporciona existe también satisfacción de los usuarios. La calidad del servicio se puede obtener a partir de las perspectivas que tiene el usuario, en la medida que estos se cumplan generarán satisfacción. De igual forma Miranda et al. (2021) al relacionar calidad del servicio y la satisfacción se encontró que existe influencia de la primera variable en la segunda, cuya influencia fue 81,28%, las que se lograron en función al marketing digital.

En el objetivo específico 1 se tuvo en cuenta determinar la relación de la dimensión gestión organizacional con la calidad del servicio educativo en función a la hipótesis específica 1, la que obtuvo como resultado con Rho de Spearman 0,725 que indicó un nivel positivo y alto se rechazó la hipótesis nula y se corroboró la hipótesis alterna. Resultado que lleva a aseverar que una buena gestión organizacional ayuda a la calidad del servicio educativo.

En la gestión organizacional el nivel fue deficiente en un 50%, lo que indica que a la gestión le falta cosas llevar a cabo ya que para obtener una buena gestión organizacional es necesario planificar, tener cierta ética por parte de la institución, así como una gestión que esté organizada en todos los aspectos con una buena dirección, control y evaluación (Stukalina, 2014).

En el objetivo específico 2 se trató de determinar la relación entre la dimensión gestión de infraestructura y la calidad del servicio educativo, para encontrar dicha relación se consideró en la hipótesis específica 2, la misma que

se efectuó en base a la prueba Rho de Spearman que arrojó como resultado 0,607 que muestra una asociación moderada y positiva, lo que llevó a confirmar la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula. Del mismo modo la gestión de infraestructura estuvo en el nivel regular del 52,7%, lo que indica que los elementos para llevar a cabo la tarea laboral, que se ve interrumpida por falta de equipamiento. De acuerdo a lo que afirma Stukalina (2014) tener una buena gestión de infraestructura indica contar con los elementos como equipos y aspecto físico que permiten un trabajo efectivo.

En el objetivo específico 3 se tuvo en cuenta determinar la relación entre la dimensión gestión académica y la calidad del servicio educativo, la relación se llevó a cabo a través de la hipótesis específica 3, la que se halló en base a la correlación con Rho de Spearman cuyo resultado fue 0,789 que se consideró como positiva y alta, con ello se aceptó la hipótesis alterna. Del mismo modo la gestión académica estuvo en el nivel deficiente del 51,4%, lo que indica que la parte académica se debe mejorar, ya que es un aspecto esencial, si se desea lograr la calidad de la educación.

En el objetivo específico 4 se consideró determinar la relación de la dimensión gestión del bienestar de los usuarios y la calidad del servicio educativo, se planteó la hipótesis específica 4, luego para comprobar la relación se aplicó Rho de Spearman lo que arrojó como resultado 0,655, lo que se explica como una relación positiva y moderada y se corroboró la hipótesis alterna, refutando la hipótesis nula. Del mismo modo en la gestión del bienestar de los usuarios el nivel fue deficiente lo que significa que los clientes no estuvieron satisfechos con el servicio que reciben y esto se debe a muchos factores que cada institución lo debe manejar y debe descubrir para mejorar la calidad.

Según los resultados hallados al encontrar la gestión estratégica estuvo en nivel deficiente y la calidad del servicio educativo en un nivel bajo, esto nos lleva a pensar que la gestión tiene una gran importancia en el servicio educativo, al no haber una buena gestión por ende no se encuentra la calidad en la educación por lo tanto se debe tener en cuenta que el estudiante debe ser formado de manera integral los que puedan ser capaces de resolver sus

problemas que los directivos tengan en cuenta planteamientos estratégicos que mejoren la educación. Los sistemas educativos son parte de la globalización y están sujetos a cambios y las instituciones educativas presentan una serie de problemas y las gestiones necesitan de diversas estrategias para formar sistemas educativos que se orienten a la calidad con el objetivo de dar satisfacción a las necesidades de la sociedad y del mundo entero. La educación y los educadores deben considerar que los cambios son necesarios en la actualidad y que los métodos tradicionales ya no surten efecto y si la sociedad cambia , sus componentes también deben hacerlo.

VI.CONCLUSIONES

Primera

La gestión estratégica se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($\rho=.794$) con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año lectivo 2022; con lo cual la hipótesis general queda demostrada.

Segunda

La gestión organizacional se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($\rho=.725$) con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año lectivo 2022; con lo cual la primera hipótesis específica queda demostrada.

Tercera

La gestión de la infraestructura se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), positiva y moderada ($\rho=.607$) con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año lectivo 2022; con lo cual la segunda hipótesis específica queda demostrada.

Cuarta

La gestión académica se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($\rho=.789$) con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año lectivo 2022; con lo cual la tercera hipótesis específica queda demostrada.

Quinta

La gestión de bienestar de los usuarios se relaciona de manera significativa (p -valor < 0.05), positiva y moderada ($\rho=.655$) con la calidad de servicio educativo en un centro de formación castrense de Lima, en el año lectivo 2022; con lo cual la tercera hipótesis específica queda demostrada.

VII.RECOMENDACIONES

Primera

Al director de la escuela de formación implementen acciones, procedimientos y estrategias de acuerdo a los diferentes contenidos educativos en los que están incluidos los docentes, los estudiantes como parte del proceso educativo empezando por tener un planeamiento estratégico que tenga objetivos claros que sean el horizonte de la comunidad educativa para mejorar la calidad del servicio educativo.

Segunda

Al director de la escuela de formación que se organicen y jerarquicen las acciones de mejora de acuerdo a un análisis que desarrollen en equipo en el que se tenga en cuenta las opiniones de todos los participantes y se organice los aspectos pedagógicos, administrativos de tal manera que exista una gestión organizada que lleve a la calidad del servicio educativo

Tercera

Que tanto el director de la escuela de la formación como los profesores hagan un diagnóstico de los equipos y de la infraestructura para detectar los que necesitan cambio y poder mejorar la gestión de la infraestructura que ayude a dar una mejor calidad del servicio educativo.

Cuarta

Que el director de la escuela de formación realice coordinaciones con instituciones superiores para que brinden capacitación a los docentes y con ello enfoquen el proceso pedagógico a la mejora de la gestión académica, factor esencial para potenciar la calidad del servicio educativo

Quinta

Que el director de la escuela de formación realice talleres en la que intervengan educadores, personal administrativo para que se promueva un ambiente agradable y se realice trabajo en equipo para mejorar la gestión del bienestar de los usuarios que es parte de la calidad del servicio educativo.

Referencias

- Alfonso, J. y Curahua, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Continental]. [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Calidad%20del%20servicio%20educativo_IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Calidad%20del%20servicio%20educativo_IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022%20(1).pdf)
- Aroquipa Durán, Y., Sucari León, R., Chambi Condori, N., & Supo Condori, F. (2019). Calidad en la educación peruana, una exigencia social. *PURIQ*, 1(02), 208–216. <https://doi.org/10.37073/puriq.1.02.30>
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Quality of the educational service in a private institution of higher education-Hei in the Pereira City (Colombia). *Revista Empresarial* 13 (1). 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Bailon, C. (2018). *Gestión educativa estratégica y calidad docente en el Instituto Superior Tecnológico Público "Carlos Cueto Fernandini" - Comas*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. file:///C:/Users/DELL/Downloads/Bailon_BCA.pdf
- Barrera, K., Correa, Ll., Correa, L., Merino, G. (2022). Importance of educational innovation in improving the quality of education in Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 4 (1). <http://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/50>
- Betancourt, J. (2014). *Gestión estratégica, el cuarto paradigma*. Edición de T.G. 2000 Ediciones. (3era. Edición).
- Bonifaz, E. y Barba, E. (2019). The quality of university education a vision from direction and strategic management. *Revista Redipe*, 8 (3), 106-116. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/699/651>
- Brume, M., Herrera, H., Barrera, A. y Núñez, I. (2018). Strategic management as a catalyst for competitiveness in logistics SMEs in the department of Atlantico-Colombia. *Spaces Magazine*, 40(3), 20-30. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n03/19400320.html>

- Cantos, M. y Reyes, J. (2018). The new model on educational management and its impact on the education in primary schools in the parish of Cañar, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 2 (4). https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Choi, B., Ravichandran, T. & O'Connor, G.C. (2018). Organizational Conservatism, Strategic Human Resource Management, and Breakthrough Innovation. *IEEE Xplore*, 1-13. <https://doi.org/10.1109/TEM.2018.2845343>
- Cruz, C. y Aguirre, J. (2022). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *Revista Psiquemag*, 11 (1). <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v11i1.243>
- Cruz, C., Lam, I., Carruitero, R. y Velásquez, A. (2019). Satisfaction of the educational service: Case of students from a private university. *Revista Conocimiento para el Desarrollo*, 10 (2), 176-179. <http://dx.doi.org/10.17268/CpD.2019.02.01>
- Cruz, C. y Santos, O. (2020). The management of the directors and the quality of the educational al service of the San Antonio Marianistas school Bellavista, Callao region. *Revista journal academic*, 4 (1), 53-70. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cueto, R., Geraldo, Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data*, 23, (1). 165-187. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40 (44), 26-40. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental

- en una universidad. *Revista Formación Universitaria*, 13 (2), 93-102.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Díaz, G. y Salazar, D. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Revista Podium*, 39 (1), 19-36.
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Dirani, K. (2018). Talent Management and Development in the United Arab Emirates. *Advances in Developing Human Resources*, doi: 10.1177/1523422318803088, 20(4, 1), 479-497
- Echenove, A. (2020). Marco de referencia para la integración de la contabilidad social en la gestión estratégica de las empresas de Economía Social. *Revista, Ciriec*, 100 (1), 207-237. http://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIEC_100-008-Echanove.pdf
- Fajardo, T., Fajardo, T. y Pinto L. (2020). Strategic management of human talent in the healthcare sector of Ecuador. *Revista Orbis*, 47 (16), 27-39.
<http://www.revistaorbis.org/>
- Hincapié, N.; Barrios, J. y Hernández, M. (2020). Managerial management in school Institutions of Santa Marta, Colombia. *Scientific Impact*, 14(1), 23-43.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/citationstylelanguage/get/associacao-brasileira-de-normas-tecnicas?submissionId=32895>
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-60372-8_20
- Indriago, G., Mendiburu, A., Carpio, D. y Ovideo, M. (2022). Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo universitario. *Revista Educativo Universitario*, 23 (1). 73-103.
<https://doi.org/10.51736/ETA2022TU1>
- Farfán, M. y Reyes, I. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Revista Rencuentro. Análisis de Problemas Universitarios* 28 (73), 5-61.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=340/34056722004>.

- Ferreira, A. y De la Cruz, A.(2019). The quality of the educational services and the satisfaction of the foreign student of the University Peruvian Union. *Revista Valor Agregado*, 6 (1), 9-26. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/1285Texto%20del%20art%C3%ADculo-2139-1-10-20200303.pdf>
- Ferrer, M. e Hidalgo, I. (2020). Modernization and Service quality at Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 8 (1), 61-75 <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06%C2%A0>
- Flores, F. (2022). Quality educational service and administrative skills in the perception of users of the UGEL- Perú. *Revista de las Ciencias Sociales*, 3 (2). 21-36. <https://bit.ly/3eNgHyL>
- Flores, G., Flores, D., & Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (2), 1–19. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508>
- Fonseca, A., Monterrosa, N., López, D. (2020). Management by skills and the organizational strategic process: A brief relation from the theory. *Revista Económicas CUC*, 41 (1), 229-240. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>
- Gómez, E. (2018). Strategic cost management, a competitiveness tool. *Revista Espacios*, 39 (32),4-20. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p04.pdf>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Nuñez, J. (2020). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Revista Sapienza*, 3 (5), 75-97. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hernández, H. A., & Barrera, A. P. (2018). Validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental

- management system. *Agrarian and environmental research Magazine*, 9(1), 157-164.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación 6ta edición*. Mc Graw Hill Education.
- Jabalera, M., Gómez, E. y Castillo, M. (2019). Towards excellence in hospital management. A description of strategical management model. *Revista Elsevier*, 34(3), 148-153. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.02.005>
- Kevans, M. (2020). Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana. *Revista Educación*, 26(2), 147-162. <http://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2229>
- Luna, F. (2017). Application of the SERVPERF model for the assesment of students' attitudes to the quality of their higher education. *Encuentro internacional en Educación Matemática*, 8 (sl). 43-50.
- Mintzberg, H. y Stoner, J. (2012). The managerial roles: An empirical evidence in the University. *Revista de investigación*, 10 (2). ISSN 2256-1676. Universidad de Investigación y desarrollo.
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M. y Tapia, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4). DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Moncada, J., Barrutia, L., Ruíz, C., Vargas, J., Palomino, G. y Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5 (2), 1343-1350. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.316
- Nova, L., Moreno, S. y Moreno, L. (2020). Strategic Management Models: Exploratory study in manufacturing SMEs in the Sugamuxi Province. *Revista Espacios*, 41 (41), 17-30. <https://www.revistaespacios.com/>

- Peña, D., Sánchez, M. y Sancan, L. (2022). Administrative management and its impact on service quality. *Revista Recimundo*, 6 (1), 120-131.
DOI:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131
- Puertas, E., Soteldo, J. y Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44(1), 54-89.
<https://doi.org/10.26633/2FRPSP.2020.124>
- Puetate, J., Chuga, R. y Cadena, J. (2022). Strategic management adopted in virtual education by the University Regional Autonomy of the Andes, Tulcan campus in times of the COVID-19 Pandemic. *Revista Conrado*, 18(2). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2480>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangalí, J. Vásquez, M., Arráita, G. y Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Revista Apuntes Universitarios*, 9 (2), 344-360.
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>
- Quinde, S. y Calvanapón, F. (2022). Management of human talent and quality of service at Caja Piura –2022. *Revista Sapienza*, 3 (2), 802-815. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.407>
- Ramos, J., García, A. y Ramírez, F. (2022). Process management, predictor of human resources administration for the educational service. *Revista Fipcaec*, 7 (1). DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.528>
- Ramírez, R., Villalobos, J. y Herrera, B. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Revista Opción*, 18 (1),34-44.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3097/Proceso%20de%20talento%20humano%20en%20la%20gesti%c3%b3n%20estrat%c3%a9gica.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ruedas, I., Acosta, B., Cueva, F. y Idrobo, P. (2018). Strategic management and organizational change. *Revista Espacios*, 39(44), 17-30.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/18394417.html>

- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú.
- Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación y Certificación de la calidad SINEACE (2016). *Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica*.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5143/Modelo%20de%20acreditaci%C3%B3n%20para%20instituciones%20de%20Educaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stukalina, Y. (2014). *Strategic management of Higher Education Institutions*.
<http://dx.doi.org/10.7220/MOSR.1392.1142.2014.70.6>
- Sumaran, Y. (2018). Dirección estratégica y talento humano en la Dirección Regional de Salud, Ucayali. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26427/sumaran_sy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Tenesaca, B. y Rodríguez, R. (2022). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Revista Cienciamatria*, 7 (2). DOI 10.35381/cm.v8i2.701
- Toledo, R. (2018). *Estudio sobre el clima organizacional y sus efectos en una educación de calidad en las escuelas de educación general básica de la comuna de San Pedro de La Paz*. [Tesis doctoral, Universidad Privada de Tacna] Perú. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/843/1/Toledo-Mira-Roberto.pdf>
- Vaca, S., Ortega, Y. y Moreno, K. (2018). Sustainable shared value: a multidimensional approach for to strategic management of the company. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 17 (1), 31-45.
<https://doi.org/10.33789/enlace.17.42>
- Valarezo, B., López, G., Arias, D. (2018). Prospective Strategic Management Relevant to Public Entities of Socio-cultural Development. *Revista*

Hallazgos, 3 (1), 18-31.
<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/230/136>

ANEXOS

Anexo 1: Matrices de operacionalización

Variable 1: Gestión estratégica

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Stukalina (2014) es el hecho de crear estrategias para fomentar un lineamiento entre la institución y su medio y la obtención de propósitos estratégicos. La gestión estratégica se basa en la duración y el avance de la organización a largo plazo.	Para medir la gestión estratégica se medirá con un cuestionario de 21 preguntas con 4 dimensiones: gestión organizacional, d infraestructura, académica y de bienestar de los usuarios	Gestión organizacional	-Planificación	1-7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena (79-105) Regular (50-78) Mala (21-49)
			-Ética Institucional			
			-Gestión de calidad			
		Gestión de infraestructura	-Recursos	8-9		
			-Infraestructura			
		Gestión académica	-Docencia	10-16		
			-Investigación			
			-Vinculación			
		Gestión del bienestar de los usuarios	-Estudiantes	17-21		
			-Diagnóstico institucional FODA			

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Luna (2017) la calidad del servicio educativo tiene que ver con las apreciaciones que tienen los estudiantes en un instante determinado de tiempo, en la que los discentes tienen su opinión, sus expectativas y en la medida que sus expectativas sean mayores, mayor serán sus niveles de agrado.	La calidad dl servicio educativo se medirá en base a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	-Equipos de aspecto moderno	1-4	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena (78-110) Regular (50-77) Mala (22-49)
			-Instalaciones físicas atractivas			
			-Empleados pulcros			
			-Materiales asociados al servicio			
		Fiabilidad	-Promesa de cumplir en el tiempo establecido	5-9		
			-Interés por resolver los problemas del usuario			
			-Desempeñar bien el servicio			
			-Proporcionar el servicio en el momento			
			-Registro libre de errores			
		Capacidad de respuesta	-Información de la ejecución del servicio	10-13		
			-Servicio, expedido y rápido			
			-Disposición de ayudar a los usuarios			
			-Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios			
		Seguridad	-Comportamiento de los usuarios que infunden confianza	14-17		
			-Seguridad en los trámites			
			-Cortesía de los empleados			
			-Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios			
		Empatía	-Atención individualizada a los usuarios	18-22		
			-Preocupación de los intereses de los usuarios			
			- Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios			
- Horarios de atención conveniente						

Anexo 2: Instrumentos de investigación

Cuestionario de gestión estratégica

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito determinar la gestión estratégica, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

Nº	Dimensión 1: Gestión organizacional	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con una planificación estratégica institucional que oriente la gestión estratégica articulada docente, investigación y relación con la sociedad					
2	La institución cuenta con una planificación operativa anual, con acciones estratégicas necesarias para ejecución, monitoreo y evaluación					
3	El Plan operativo se planifica, ejecuta, monitorea y se evalúa, con la participación de todos los responsables de las áreas administrativa y académicas					
4	La institución a través de su máxima autoridad informa de forma anual el cumplimiento de los planes operativos y el avance del plan estratégico					
5	La institución cumple con la normativa legal vigente para promover el comportamiento ético de la comunidad educativa					
6	La institución dispone de políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la organización					
7	La institución cuenta con un sistema de información que garantice la disponibilidad de la información suficiente, exacta, oportuna, y de acceso a la comunidad educativa					
	Dimensión 2: Gestión de infraestructura	1	2	3	4	5
8	La organización en cuanto a los recursos e infraestructura dispone de espacios que facilitan cumplir con las actividades de la comunidad educativa					
9	La institución dispone de recursos e infraestructura tecnológica en sistemas, plataformas y herramientas tecnológicas para gestionar los procesos académicos y administrativos					
	Dimensión 3: Gestión académica	1	2	3	4	5
10	La institución dispone de políticas, normas y procedimientos formales para la aprobación, monitoreo y control académico					
11	La institución trabaja acorde a las necesidades de la sociedad					
12	La institución cuenta con docentes que garantizan la calidad de la educación					
13	La institución dispone de un sistema de evaluación integral					
14	La institución cuenta con un plan de investigación que es articulado a la planificación estratégica institucional					
15	La institución dispone de normas y procedimientos para la gestión de recursos					
16	La institución cuenta con un plan de vinculación a la sociedad					
	Dimensión 4: Gestión de bienestar de los usuarios	1	2	3	4	5

17	Los estudiantes están satisfechos con la programación de las actividades académicas					
18	La institución dispone de programas de bienestar estudiantil que ayuden a la mejora de los estudiantes					
19	Realizan cada año el diagnóstico FODA					
20	De acuerdo al diagnóstico FODA tienen en cuenta las dificultades para mejorar					
21	Las amenazas que tiene la institución las usan como forma de mejora					

Cuestionario de calidad de servicio educativo

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito determinar la calidad de servicio educativo, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

Nº	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Los equipos de la institución educativa son modernos					
2	Las instalaciones de la institución educativa son visualmente atractivos					
3	La presentación del personal de la Institución educativa es la adecuada					
4	Los elementos materiales que se distribuyen en la Institución Educativa son visualmente atractivos					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	La atención del personal es el adecuado					
6	El personal de atención trata de solucionar los problemas existentes					
7	El personal de atención a los padres de familia ofrece un buen servicio desde la primera vez					
8	La atención del personal utiliza el tiempo estimado					
9	El área de atención informa a los padres de familia de todos los pormenores					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal del área de atención comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan					
11	El personal apoya en las consultas					
12	El personal está demasiado ocupado como para atender a todos					
13	El personal de atención inspira confianza					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
14	Inspira seguridad el personal de atención					
15	El personal de atención atiende amablemente					
16	El personal de atención tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza					

17	El personal le brinda una atención especializada					
	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
18	El horario de atención es el adecuado					
19	El personal le brinda una atención personalizada					
20	La Institución educativa se preocupa por sus intereses					
21	El personal de atención comprende las necesidades específicas que usted tiene					
22	El personal administrativo entiende de sus requerimientos					

Anexo 3: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{(N-1) \cdot (E)^2 + (Z)^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

n: Muestra.

Z: Nivel de confianza (95%=1.96)

N: Población conocida o finita.

E: Error estándar (5%)

p: Tasa de acierto o éxito (50%)

q: Tasa de fracaso o error (50%)

De acuerdo a esto tenemos

N= ?

Z: 1.96

N: 278

E: 0.5

p: 0.5

q: 0.05

$$n = \frac{278 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(278-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n=148$$

Anexo 4: Fichas técnicas

Ficha técnica: Variable 1

Nombre del instrumento	: Cuestionario de gestión estratégica
Autor	: Romero (2016)
Nº de ítems	: 21
Administración	: Individual
Duración	: 21 minutos
Población	: 148 personas
Finalidad	: Evaluar la gestión estratégica
Dimensiones	: gestión organizacional, gestión de infraestructura, gestión académica, gestión de bienestar de los usuarios
Escala	: Likert
Rangos	: Buena (79-105), Regular (50-78), Mala (21-49)

Ficha técnica: Variable 2

Nombre del instrumento	: Cuestionario de calidad del servicio educativo
Autor	: Luna (2017)
Nº de ítems	: 22
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos

Población	: 148 personas
Finalidad	: Evaluar la calidad del servicio educativo
Dimensiones	: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía
Escala	: Likert
Rangos	: Buena (78-110) Regular (50-77) Malo (22-49)

Anexo 5: Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión organizacional							
1	La institución cuenta con una planificación estratégica institucional que oriente la gestión estratégica articulada docente, investigación y relación con la sociedad	x		x		x		
2	La institución cuenta con una planificación operativa anual, con acciones estratégicas necesarias para ejecución, monitoreo y evaluación	x		x		x		
3	El Plan operativo se planifica, ejecuta, monitorea y se evalúa, con la participación de todos los responsables de las áreas administrativa y académicas	x		x		x		
4	La institución a través de su máxima autoridad informa de forma anual el cumplimiento de los planes operativos y el avance del plan estratégico	x		x		x		
5	La institución cumple con la normativa legal vigente para promover el comportamiento ético de la comunidad educativa	x		x		x		
6	La institución dispone de políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la organización	x		x		x		
7	La institución cuenta con un sistema de información que garantice la disponibilidad de la información suficiente, exacta, oportuna, y de acceso a la comunidad educativa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Gestión de Infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La organización en cuanto a los recursos e infraestructura dispone de espacios que facilitan cumplir con las actividades de la comunidad educativa	x		x		x		
9	La institución dispone de recursos e infraestructura tecnológica en sistemas, plataformas y herramientas tecnológicas para gestionar los procesos académicos y administrativos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Gestión académica	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución dispone de políticas, normas y procedimientos formales para la aprobación, monitoreo y control académico	x		x		x		
11	La institución trabaja acorde a las necesidades de la sociedad	x		x		x		

12	La institución cuenta con docentes que garantizan la calidad de la educación	x		x		x	
13	La institución dispone de un sistema de evaluación integral	x		x		x	
14	La institución cuenta con un plan de investigación que es articulado a la planificación estratégica institucional	x		x		x	
15	La institución dispone de normas y procedimientos para la gestión de recursos	x		x		x	
16	La institución cuenta con un plan de vinculación a la sociedad	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Gestión del bienestar de los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No
17	Los estudiantes están satisfechos con la programación de las actividades académicas	x		x		x	
18	La institución dispone de programas de bienestar estudiantil que ayuden a la mejora de los estudiantes	x		x		x	
19	Realizan cada año el diagnóstico FODA	x		x		x	
20	De acuerdo al diagnóstico FODA tienen en cuenta las dificultades para mejorar	x		x		x	
21	Las amenazas que tiene la institución las usan como forma de mejora	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. VÁSQUEZ MONDRAGON, Walter Manuel **DNI:** 40769191

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública (Metodólogo)

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

07 de Noviembre del 2022.

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos de la institución educativa son modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones de la institución educativa son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal de la Institución educativa es la adecuada	x		x		x		
4	Los elementos materiales que se distribuyen en la Institución Educativa son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención del personal es el adecuado	x		x		x		
6	El personal de atención trata de solucionar los problemas existentes	x		x		x		
7	El personal de atención a los padres de familia ofrece un buen servicio desde la primera vez	x		x		x		
8	La atención del personal utiliza el tiempo estimado	x		x		x		
9	El área de atención informa a los padres de familia de todos los pormenores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de atención comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan	x		x		x		
11	El personal apoya en las consultas	x		x		x		
12	El personal está demasiado ocupado como para atender a todos	x		x		x		
13	El personal de atención inspira confianza	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Inspira seguridad el personal de atención	x		x		x		
15	El personal de atención atiende amablemente	x		x		x		
16	El personal de atención tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza	x		x		x		
17	El personal le brinda una atención especializada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	

18	El horario de atención es el adecuado	X		X		X	
19	El personal le brinda una atención personalizada	X		X		X	
20	La Institución educativa se preocupa por sus intereses	X		X		X	
21	El personal d atención comprende las necesidades específicas que usted tiene	X		X		X	
22	El personal administrativo entiende de sus requerimientos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel **DNI:** 40769191

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública (Metodólogo)

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

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

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

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

07 de Noviembre del 2022



 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
 DNI N° 40769191
 Telf. 966905999
 Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con una planificación estratégica institucional que oriente la gestión estratégica articulada docente, investigación y relación con la sociedad	x		x		x		
2	La institución cuenta con una planificación operativa anual, con acciones estratégicas necesarias para ejecución, monitoreo y evaluación	x		x		x		
3	El Plan operativo se planifica, ejecuta, monitorea y se evalúa, con la participación de todos los responsables de las áreas administrativa y académicas	x		x		x		
4	La institución a través de su máxima autoridad informa de forma anual el cumplimiento de los planes operativos y el avance del plan estratégico	x		x		x		
5	La institución cumple con la normativa legal vigente para promover el comportamiento ético de la comunidad educativa	x		x		x		
6	La institución dispone de políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la organización	x		x		x		
7	La institución cuenta con un sistema de información que garantice la disponibilidad de la información suficiente, exacta, oportuna, y de acceso a la comunidad educativa	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Gestión de Infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La organización en cuanto a los recursos e infraestructura dispone de espacios que facilitan cumplir con las actividades de la comunidad educativa	x		x		x		
9	La institución dispone de recursos e infraestructura tecnológica en sistemas, plataformas y herramientas tecnológicas para gestionar los procesos académicos y administrativos	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Gestión académica	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución dispone de políticas, normas y procedimientos formales para la aprobación, monitoreo y control académico	x		x		x		
11	La institución trabaja acorde a las necesidades de la sociedad	x		x		x		
12	La institución cuenta con docentes que garantizan la calidad de la educación	x		x		x		
13	La institución dispone de un sistema de evaluación integral	x		x		x		
14	La institución cuenta con un plan de investigación que es articulado a la planificación estratégica institucional	x		x		x		
15	La institución dispone de normas y procedimientos para la gestión de recursos	x		x		x		
16	La institución cuenta con un plan de vinculación a la sociedad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Gestión del bienestar de los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los estudiantes están satisfechos con la programación de las actividades académicas	x		x		x		
18	La institución dispone de programas de bienestar estudiantil que ayuden a la mejora de los estudiantes	x		x		x		
19	Realizan cada año el diagnóstico FODA	x		x		x		
20	De acuerdo al diagnóstico FODA tienen en cuenta las dificultades para mejorar	x		x		x		
21	Las amenazas que tiene la institución las usan como forma de mejora	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús **DNI:** 07778139

Especialidad del validador: Doctora en Educación (Meodóloga)

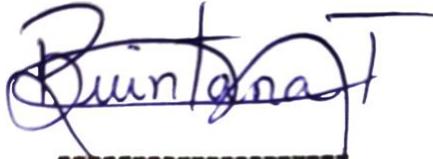
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

07 de Noviembre del 2022.



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos de la institución educativa son modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones de la institución educativa son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal de la Institución educativa es la adecuada	x		x		x		
4	Los elementos materiales que se distribuyen en la Institución Educativa son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención del personal es el adecuado	x		x		x		
6	El personal de atención trata de solucionar los problemas existentes	x		x		x		
7	El personal de atención a los padres de familia ofrece un buen servicio desde la primera vez	x		x		x		
8	La atención del personal utiliza el tiempo estimado	x		x		x		
9	El área de atención informa a los padres de familia de todos los pormenores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de atención comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan	x		x		x		
11	El personal apoya en las consultas	x		x		x		
12	El personal está demasiado ocupado como para atender a todos	x		x		x		
13	El personal de atención inspira confianza	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Inspira seguridad el personal de atención	x		x		x		
15	El personal de atención atiende amablemente	x		x		x		

16	El personal de atención tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza	x		x		x		
17	El personal le brinda una atención especializada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El horario de atención es el adecuado	x		x		x		
19	El personal le brinda una atención personalizada	x		x		x		
20	La Institución educativa se preocupa por sus intereses	x		x		x		
21	El personal de atención comprende las necesidades específicas que usted tiene	x		x		x		
22	El personal administrativo entiende de sus requerimientos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús **DNI: 07778139**

Especialidad del validador: Doctora en Educación (Metodóloga)

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

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

07 de Noviembre del 2022



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Gestión estratégica

Elementos muestrales	Gestión estratégica																					
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	
Encuestado 1	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	55
Encuestado 2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	43
Encuestado 3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	52
Encuestado 4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	62
Encuestado 5	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	57
Encuestado 6	2	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	71
Encuestado 7	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	45
Encuestado 8	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	41
Encuestado 9	3	5	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	72
Encuestado 10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	100
Encuestado 11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67
Encuestado 12	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	60
Encuestado 13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	65
Encuestado 14	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	56
Encuestado 15	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	53
Encuestado 16	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	58
Encuestado 17	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	36
Encuestado 18	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	40
Encuestado 19	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	41
Encuestado 20	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	44
Encuestado 21	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	40
Encuestado 22	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	43
Encuestado 23	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	47
Encuestado 24	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	44
Encuestado 25	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	52
	0.68	1.41	1.13	0.75	0.79	0.69	1.3	0.87	0.76	0.79	1.19	0.57	0.89	0.73	0.96	0.8	1.08	0.98	0.95	1.36	0.95	191.302

Sumatoria de las varianzas de los items ΣSi^2 : 19.6
 La varianza de la suma de los items S_r^2 : 191
 Número de items **K**: 21

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : 0.942

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Elementos muestrales	Calidad del servicio educativo																						
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21		It 22
Encuestado 1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	57
Encuestado 2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	47
Encuestado 3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	61
Encuestado 4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	70
Encuestado 5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	61
Encuestado 6	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	83
Encuestado 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	43
Encuestado 8	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	44
Encuestado 9	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	85
Encuestado 10	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	101
Encuestado 11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	69
Encuestado 12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	68
Encuestado 13	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	77
Encuestado 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
Encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Encuestado 16	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	39
Encuestado 17	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
Encuestado 18	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	42
Encuestado 19	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	50
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	44
Encuestado 21	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	60
Encuestado 22	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2	41
Encuestado 23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	44
Encuestado 24	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
Encuestado 25	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2	41
	1.21	0.81	0.57	0.71	0.85	0.73	0.68	0.89	1.32	1.15	1.03	0.91	1.03	0.64	0.95	0.76	1.05	0.55	0.87	1.04	0.8	0.88	262.56

Sumatoria de las varianzas de los items ΣS_i^2 : 19.4
 La varianza de la suma de los items S_T^2 : 263
 Número de items K: 20

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : 0.975

Anexo 7: Base de datos

Variable 1: gestión estratégica

Encuestado	Gestión estratégica																					
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	
E-1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	69
E-2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	3	1	1	46
E-3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	51
E-4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	44
E-5	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	29
E-6	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	35
E-7	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	44
E-8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-9	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	44
E-10	3	5	4	5	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	56
E-11	3	3	4	4	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	45
E-12	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	62
E-13	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	32
E-14	2	3	2	3	2	2	1	5	5	3	5	3	5	2	2	2	3	2	3	2	2	59
E-15	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	5	1	2	54
E-16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-17	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	39
E-18	2	3	4	4	2	3	3	5	4	3	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	55
E-19	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	58
E-20	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	45
E-21	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	56
E-22	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	1	47
E-23	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	30
E-24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	46
E-25	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	5	5	54
E-26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-27	3	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
E-28	3	2	4	4	1	1	2	5	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	52
E-29	3	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	65
E-30	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43

	D1	D2	D3	D4	V1
22	6	23	18	69	
15	6	16	9	46	
21	6	16	8	51	
20	3	10	11	44	
10	3	10	6	29	
13	3	12	7	35	
15	4	14	11	44	
7	2	7	5	21	
16	6	13	9	44	
21	5	17	13	56	
20	4	13	8	45	
20	5	18	19	62	
10	3	11	8	32	
15	10	22	12	59	
18	6	17	13	54	
7	2	7	5	21	
14	5	13	7	39	
21	9	18	7	55	
14	5	21	18	58	
12	6	16	11	45	
22	4	16	14	56	
16	7	16	8	47	
9	4	10	7	30	
15	4	15	12	46	
19	6	13	16	54	
7	2	7	5	21	
16	5	13	10	44	
17	8	16	11	52	
13	6	24	22	65	
14	5	14	10	43	

E-31	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	74
E-32	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61
E-33	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	5	4	5	3	4	63
E-34	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	49
E-35	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	95
E-36	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	1	1	46
E-37	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	5	3	2	2	3	3	2	2	3	54
E-38	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	48
E-39	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	1	51
E-40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-42	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	45
E-43	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	49
E-44	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	51
E-45	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	46
E-46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-48	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	61
E-49	3	3	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	51
E-50	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	57
E-51	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	40
E-52	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	43
E-53	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	47
E-54	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	44
E-55	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	52
E-56	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	36
E-57	3	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	1	2	5	1	72
E-58	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	59
E-59	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	31
E-60	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	49

23	6	27	18	74
19	6	21	15	61
17	5	21	20	63
13	5	16	15	49
29	9	34	23	95
15	6	17	8	46
15	6	22	11	54
14	6	18	10	48
15	6	17	13	51
7	2	7	5	21
7	2	7	5	21
18	4	13	10	45
16	6	16	11	49
17	5	17	12	51
15	5	16	10	46
7	2	7	5	21
7	2	7	5	21
27	8	15	11	61
21	3	16	11	51
20	4	20	13	57
14	3	13	10	40
10	5	15	13	43
17	4	19	7	47
17	5	15	7	44
21	5	15	11	52
11	5	12	8	36
25	8	29	10	72
24	6	17	12	59
12	5	8	6	31
16	4	16	13	49

E-61	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	69
E-62	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	49
E-63	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	70
E-64	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	45
E-65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-67	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	42
E-68	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	43
E-69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-70	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	31
E-71	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	60
E-72	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	56
E-73	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	44
E-74	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	96
E-75	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	57
E-76	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	46
E-77	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	41
E-78	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	89
E-79	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	66
E-80	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	65
E-81	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	57
E-82	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	58
E-83	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	36
E-84	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	43
E-85	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	44
E-86	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	44
E-87	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	47
E-88	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	53
E-89	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	36
E-90	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	59

25	8	23	13	69
15	6	18	10	49
23	7	23	17	70
15	4	15	11	45
7	2	7	5	21
7	2	7	5	21
12	3	15	12	42
13	6	11	13	43
7	2	7	5	21
10	4	11	6	31
22	6	19	13	60
19	5	18	14	56
18	4	13	9	44
32	9	32	23	96
19	5	19	14	57
12	5	16	13	46
12	5	13	11	41
27	8	32	22	89
23	6	23	14	66
19	6	26	14	65
18	6	19	14	57
18	6	19	15	58
14	2	13	7	36
15	5	15	8	43
14	5	15	10	44
11	5	15	13	44
17	4	19	7	47
21	5	16	11	53
11	5	12	8	36
24	6	17	12	59

E-91	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	38
E-92	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	69
E-93	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	50
E-94	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	45
E-95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-96	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	3	4	61
E-97	1	5	1	1	1	1	3	5	2	1	2	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	44
E-98	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	36
E-99	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	61
E-100	2	3	2	1	4	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	45
E-101	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	52
E-102	3	3	3	3	2	3	3	5	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	5	5	56
E-103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-104	3	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
E-105	2	2	4	4	1	1	2	5	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	51
E-106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-107	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	30
E-108	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
E-109	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	29
E-110	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	62
E-111	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49
E-112	2	3	3	4	2	3	3	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	71
E-113	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
E-114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-115	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	47
E-116	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	51
E-117	1	1	3	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38
E-118	2	3	3	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	52
E-119	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	45
E-120	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	49

14	7	9	8	38
25	8	23	13	69
15	6	19	10	50
15	4	15	11	45
7	2	7	5	21
17	6	23	15	61
13	7	11	13	44
12	4	13	7	36
22	6	19	14	61
16	5	15	9	45
15	4	18	15	52
20	7	13	16	56
7	2	7	5	21
16	5	13	10	44
16	8	16	11	51
7	2	7	5	21
10	3	10	7	30
21	5	21	15	62
9	2	11	7	29
16	5	21	20	62
13	5	16	15	49
20	10	26	15	71
18	6	22	15	61
7	2	7	5	21
13	6	18	10	47
15	6	17	13	51
15	3	10	10	38
17	6	16	13	52
18	4	13	10	45
16	6	16	11	49

E-121	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	51	
E-122	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	46
E-123	3	2	2	2	3	2	3	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	38
E-124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-125	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	60
E-126	3	3	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	2	51
E-127	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	57
E-128	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	40
E-129	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	43
E-130	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	71
E-131	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	44
E-132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-133	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	44
E-134	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44
E-135	4	3	3	4	3	2	3	4	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	51
E-136	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	60
E-137	4	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	39
E-138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-139	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-140	3	3	4	4	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	45
E-141	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	48
E-142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E-143	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	33
E-144	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	5	1	2	54
E-145	3	3	1	3	2	2	1	4	2	1	1	1	1	4	1	4	1	4	3	1	1	44
E-146	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	39
E-147	2	3	4	4	2	3	3	5	4	3	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	55
E-148	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	57

17	5	17	12	51
15	5	16	10	46
17	5	9	7	38
7	2	7	5	21
26	8	15	11	60
21	3	16	11	51
20	4	20	13	57
14	3	13	10	40
10	5	15	13	43
23	7	24	17	71
17	5	15	7	44
7	2	7	5	21
20	3	10	11	44
18	2	15	9	44
22	6	14	9	51
20	7	19	14	60
15	3	13	8	39
7	2	7	5	21
7	2	7	5	21
20	4	13	8	45
16	4	15	13	48
7	2	7	5	21
11	4	12	6	33
18	6	17	13	54
15	6	13	10	44
14	5	13	7	39
21	9	18	7	55
13	5	21	18	57

46.85811

Variable 2: calidad del servicio educativo

Encuestado	Calidad de servicio educativo																					
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	lt 22
E-1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
E-2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3
E-3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E-4	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3
E-5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1
E-6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
E-7	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	1	1	3	2	2	2	2	2
E-8	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E-9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
E-10	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2
E-11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E-12	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
E-13	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
E-14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	2	5	1	1	3	1	3	3
E-15	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
E-16	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3
E-17	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2
E-18	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3
E-19	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3
E-20	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
E-21	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E-22	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	2	4	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2
E-23	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
E-24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
E-25	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	5	1	2	3	3	1	3	1	4
E-26	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3
E-27	3	2	3	2	5	5	3	5	5	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E-28	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3
E-29	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	5	4	5	5	4
E-30	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2

	D1	D2	D3	D4	D5	V2
61	9	14	11	11	16	61
52	7	10	10	10	15	52
54	10	11	10	10	13	54
49	11	11	8	7	12	49
43	10	10	9	7	7	43
43	9	10	8	6	10	43
49	9	11	9	10	10	49
41	8	8	8	7	10	41
45	8	10	7	10	10	45
50	9	12	11	6	12	50
44	8	10	9	7	10	44
54	13	14	9	8	10	54
45	10	11	8	6	10	45
63	12	15	16	9	11	63
56	10	12	10	11	13	56
38	7	8	5	7	11	38
46	8	8	8	10	12	46
53	6	12	9	12	14	53
48	8	12	8	7	13	48
49	8	11	8	10	12	49
53	9	15	10	8	11	53
50	8	13	8	9	12	50
44	9	13	8	5	9	44
47	8	11	8	8	12	47
50	8	12	7	11	12	50
38	4	6	9	7	12	38
52	10	23	9	5	5	52
54	11	12	9	9	13	54
58	6	8	9	12	23	58
50	11	13	9	7	10	50

E-31	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2
E-32	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
E-33	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	2	2	3
E-34	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3
E-35	2	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3
E-36	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
E-37	1	2	3	2	2	1	1	4	1	4	1	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3
E-38	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
E-39	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E-40	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	2	3
E-41	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2
E-42	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	1	1	2	2	1	2	3	2
E-43	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
E-44	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E-45	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E-46	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
E-47	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2
E-48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1
E-49	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1
E-50	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
E-51	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2
E-52	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	4	1	1	3	2	2	1	2	2
E-53	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	5	5	2	1	3	2	2	3	2	2
E-54	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
E-55	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2
E-56	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2
E-57	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5
E-58	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3
E-59	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	1	3	3	2
E-60	5	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2

61	12	14	14	9	12	61
58	10	14	12	10	12	58
58	9	14	11	12	12	58
51	8	11	9	9	14	51
69	9	12	13	16	19	69
52	7	12	10	10	13	52
56	8	9	11	11	17	56
53	9	11	9	11	13	53
53	9	10	10	11	13	53
41	8	8	7	7	11	41
43	7	11	8	6	11	43
53	9	14	11	9	10	53
51	8	13	8	10	12	51
48	13	14	11	5	5	48
50	11	12	9	8	10	50
40	8	11	8	6	7	40
43	8	8	8	7	12	43
52	12	14	11	8	7	52
49	11	13	9	6	10	49
51	10	12	9	8	12	51
46	9	10	9	7	11	46
45	7	11	9	9	9	45
55	9	12	12	11	11	55
54	8	13	10	12	11	54
57	10	13	11	11	12	57
45	8	11	7	9	10	45
66	10	13	13	13	17	66
60	11	12	13	9	15	60
41	4	9	9	9	10	41
50	8	11	10	9	12	50

E-61	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
E-62	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2
E-63	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
E-64	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E-65	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1
E-66	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
E-67	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	3	5	4	3	1	1	3	1	3	3	3
E-68	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2
E-69	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3
E-70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2
E-71	3	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3
E-72	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3
E-73	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	5	5	1	2	1	3	3	3	3	3
E-74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
E-75	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2
E-76	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
E-77	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	3
E-78	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5
E-79	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
E-80	5	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
E-81	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
E-82	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	4	4	2	2	2	3	3	1	3	3
E-83	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	1	1	3	2	1	2	2
E-84	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2
E-85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E-86	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	4	4	1	1	3	1	2	1	2	2
E-87	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	1	1	3	2	1
E-88	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	3	1	3	2	2	1	2	2
E-89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
E-90	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3

60
54
59
47
42
33
54
48
40
45
58
62
55
71
59
52
45
83
60
57
54
52
44
53
44
42
51
50
44
60

11	12	10	12	15	60
10	11	11	12	10	54
11	13	12	11	12	59
8	11	8	9	11	47
10	8	8	6	10	42
4	9	6	5	9	33
7	12	13	9	13	54
8	11	10	9	10	48
9	9	7	6	9	40
8	10	8	9	10	45
13	11	11	8	15	58
11	13	13	11	14	62
9	12	10	9	15	55
13	15	12	15	16	71
11	12	13	11	12	59
8	12	11	9	12	52
5	11	10	8	11	45
14	18	15	17	19	83
9	14	12	12	13	60
12	11	10	10	14	57
10	11	11	11	11	54
10	10	9	10	13	52
6	12	11	5	10	44
9	12	11	10	11	53
8	10	8	8	10	44
7	10	8	9	8	42
9	11	11	12	8	51
8	12	10	11	9	50
8	10	8	8	10	44
11	12	13	9	15	60

E-91	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2
E-92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
E-93	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2
E-94	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E-95	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1
E-96	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	3	5	4	3	1	2	3	1	3	3	3
E-97	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	5	5	3	1	2	3	2	3	2	2
E-98	3	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	1	3	4	2	3	3	2	1	2	1	2
E-99	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	5	3	3	3
E-100	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2
E-101	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E-102	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3
E-103	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1
E-104	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
E-105	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	1	1	3	2	2	2	2	2
E-106	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E-107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
E-108	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2
E-109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E-110	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
E-111	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
E-112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	2	5	1	1	3	1	3	3
E-113	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
E-114	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3
E-115	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2
E-116	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3
E-117	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3
E-118	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
E-119	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E-120	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	2	4	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2

46
65
56
49
43
57
55
48
55
53
54
49
43
43
49
41
45
50
44
54
45
63
56
38
46
53
48
49
53
50

6	10	9	9	12	46
12	15	11	12	15	65
11	12	11	12	10	56
9	11	9	9	11	49
11	8	8	6	10	43
9	12	13	10	13	57
10	12	10	11	12	55
10	9	9	12	8	48
10	10	10	8	17	55
9	12	11	10	11	53
10	11	10	10	13	54
11	11	8	7	12	49
10	10	9	7	7	43
9	10	8	6	10	43
9	11	9	10	10	49
8	8	8	7	10	41
8	10	7	10	10	45
9	12	11	6	12	50
8	10	9	7	10	44
13	14	9	8	10	54
10	11	8	6	10	45
12	15	16	9	11	63
10	12	10	11	13	56
7	8	5	7	11	38
8	8	8	10	12	46
6	12	9	12	14	53
8	12	8	7	13	48
8	11	8	10	12	49
9	15	10	8	11	53
8	13	8	9	12	50

E-121	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
E-122	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
E-123	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	5	1	2	3	3	1	3	1	4
E-124	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3
E-125	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	4	1	1	3	2	2	1	2	2
E-126	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	5	5	2	1	3	2	2	3	2	2
E-127	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
E-128	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2
E-129	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2
E-130	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5
E-131	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3
E-132	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	1	3	3	2
E-133	5	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2
E-134	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
E-135	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2
E-136	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
E-137	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E-138	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1
E-139	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
E-140	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	3	5	4	3	1	1	3	1	3	3	3
E-141	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2
E-142	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3
E-143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
E-144	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2
E-145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E-146	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
E-147	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
E-148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	2	5	1	1	3	1	3	3

44
47
50
38
45
55
54
57
45
66
60
41
50
60
54
59
47
42
33
54
48
40
45
50
44
54
45
63

9	13	8	5	9	44
8	11	8	8	12	47
8	12	7	11	12	50
4	6	9	7	12	38
7	11	9	9	9	45
9	12	12	11	11	55
8	13	10	12	11	54
10	13	11	11	12	57
8	11	7	9	10	45
10	13	13	13	17	66
11	12	13	9	15	60
4	9	9	9	10	41
8	11	10	9	12	50
11	12	10	12	15	60
10	11	11	12	10	54
11	13	12	11	12	59
8	11	8	9	11	47
10	8	8	6	10	42
4	9	6	5	9	33
7	12	13	9	13	54
8	11	10	9	10	48
9	9	7	6	9	40
8	10	7	10	10	45
9	12	11	6	12	50
8	10	9	7	10	44
13	14	9	8	10	54
10	11	8	6	10	45
12	15	16	9	11	63

50.6622

Niveles y rangos

VARIABLES	N° ítems	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Gestión estratégica	21	5=Siempre 1=nunca	105	21	Eficiente	77	105
					Regular	49	76
					Deficiente	21	48
Calidad de servicio educativo	22	5=Siempre 1=nunca	110	22	Alto	81	110
					Medio	51	80
					Bajo	22	50
DIMENSIONES X							
	N° ítems	Escalas y valores	Puntajes			Rangos	
Gestión organizacional	7	5=Siempre 1=nunca	35	7	Eficiente	26	35
					Regular	16	25
					Deficiente	7	15
Gestión de infraestructura	2	5=Siempre 1=nunca	10	2	Eficiente	8	10
					Regular	5	7
					Deficiente	2	4
Gestión académica	7	5=Siempre 1=nunca	35	7	Eficiente	26	35
					Regular	16	25
					Deficiente	7	15
Gestión de bienestar de los usuarios	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	Eficiente	19	25
					Regular	12	18
					Deficiente	5	11

	N° ítems	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Elementos tangibles	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior
			20	4		15	20
						9	14
					4	8	
Fiabilidad	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior
			25	5		19	25
						12	18
					5	11	
Capacidad de respuesta	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior
			20	4		15	20
						9	14
					4	8	
Seguridad	4	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior
			20	4		15	20
						9	14
					4	8	
Empatía	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior
			25	5		19	25
						12	18
					5	11	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión Estratégica y Calidad del Servicio Educativo en un Centro de Formación Castrense. Lima, 2022

", cuyo autor es ARRAYA PATATINGO YULDER MITCHELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA DNI: 21413122 ORCID: 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 12-01- 2023 20:11:37

Código documento Trilce: TRI - 0518248