



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia
en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima,
2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Leonardo Huerta, Magda (orcid.org/0000-003-0448-6434)

ASESOR:

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto (orcid.org/0000-0001-9630-6511)

CO-ASESORA:

Dra. Brizuela Lopez, Mariella Pilar (orcid.org/0000-0002-8610-4681)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por guiarme en el camino hacia mi desarrollo profesional, a mi familia por la paciencia y comprensión que tuvieron conmigo y gracias por brindarme su apoyo incondicional y permanente en este largo proceso.

Agradecimiento

Agradecimiento a los docentes de la UCV, Maestría en Administración de la educación, con especial mención a mi asesor Dr. Gimmy Asmad que a pesar de las dificultades supo guiar, corregir y alentar al logro de mis objetivos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra, muestreo	24
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población	24
Tabla 2 Muestra de estudio	25
Tabla 3 Baremo de las dimensiones y las variables	26
Tabla 4 Gestión estratégica y calidad de servicio	30
Tabla 5 Pensamiento estratégico y calidad de servicio	31
Tabla 6 Planeamiento estratégico y calidad de servicio	32
Tabla 7 Implementación estratégica y calidad de servicio	33
Tabla 8 Control de operaciones y calidad de servicio	34
Tabla 9 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general	37
Tabla 10 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	37
Tabla 11 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	38
Tabla 12 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica	38
Tabla 13 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	39
Tabla 14 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	39
Tabla 15 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	40
Tabla 16 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	40
Tabla 17 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4	41
Tabla 18 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión estratégica y calidad de servicio	30
Figura 2 Pensamiento estratégico y calidad de servicio	31
Figura 3 Planeamiento estratégico y calidad de servicio	32
Figura 4 Implementación estratégica y calidad de servicio	33
Figura 5 Control de operaciones y calidad de servicio	34

Resumen

En el trabajo de investigación realizado, tuvo como objetivo el establecer la incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

El tipo fue aplicado, de nivel explicativo, con enfoque cuantitativo. El método que se empleó fue hipotético-deductivo con diseño no experimental transversal. El total de la población estuvo representada por 130 padres de estudiantes del nivel básico de educación. La muestra y el muestreo fueron de tipo probabilístico estratificado de 97. La técnica en recolección de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, validado como es debido. Para poder saber la confiabilidad, se usó el Alfa de Cronbach.

Los resultados que se obtuvieron después de aplicar la prueba de Regresión Logística Ordinal fue un p-valor= 0,000 menor a 0,05, se rechazó la Ho. Se comprobó que la calidad de servicio fue explicada por la gestión estratégica, según valor de Pseudo R² de Cox y Snell 38,9 % y de Nagelkerke 67,4 %. Se concluyó en que la gestión estratégica tuvo influencia significativa en la calidad de servicio en padres de familia en un colegio estatal.

Palabras clave: Gestión estratégica, calidad de servicio, pensamiento estratégico, planificación estratégica.

Abstract

The objective of the research work carried out was to establish the impact of strategic management on the quality of service of parents in a public educational institution, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

The type of study was applied, explanatory, with a quantitative approach. The method used was hypothetical-deductive with a non-experimental cross-sectional design. The total population was represented by 130 parents of students at the basic level of education. The sample and sampling were of the stratified probabilistic type of 97. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, validated as required. Cronbach's alpha was used to determine the reliability.

The results obtained after applying the Ordinal Logistic Regression test was a p-value= 0.000 less than 0.05, the H_0 was rejected. It was found that service quality was explained by strategic management, according to Cox and Snell's Pseudo R² value of 38.9% and Nagelkerke's R² value of 67.4%. It was concluded that strategic management had a significant influence on the service quality of parents in a state school.

Keywords: Strategic management, service quality, strategic thinking, strategic planning.

I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO (2021), en el seguimiento a la educación mundial, indicó la dificultad por la que atraviesan los educadores en su labor de brindar atención de calidad a los alumnos por no disponer de espacios necesarios para el desarrollo en los aprendizajes. De la misma forma enfatizó la prioridad de contar con áreas debidamente implementadas durante la formación académica de los estudiantes.

La ONU (2020), indicó que a nivel mundial existe un gran porcentaje entre niños y adolescentes sin la oportunidad de poder acceder a recibir instrucción básica de aprender a leer. También comentó que el ciudadano tiene derecho a recibir educación de calidad y que el gobierno está en el compromiso de facilitar, por medio de la gratuidad, a que puedan superarse socialmente en el país, sugirió también revisar el sistema educativo para optimizar y evitar que se paralice.

En igual forma, la UNICEF (2020) describió que la calidad en la educación es necesaria para la óptima instrucción en la formación escolar y, para ello requiere de buena inversión ya que por sí solos los métodos no darán los frutos esperados en aprendizajes. Según estudios, hay países que desatienden la educación de su población por no contar con la economía necesaria para implementar sus instalaciones y materiales educativos. Referente a los métodos, resaltó que los de buenos resultados provienen de programas de buen nivel en su elaboración mientras que los de bajo rendimiento derivan de programas de calidad inferior.

Delgado (2019), se refirió al lamentable comportamiento, en gran parte de los apoderados de los estudiantes, su resistencia a mantener comunicación directa con los educadores y prefiriendo hacerlo utilizando redes sociales, también el ausentismo que demuestran en las reuniones de colegio referente a los avances académicos de sus hijos, sumado a ello su negativa a colaborar en las distintas actividades comunitarias retrasando el avance de aprendizaje en los alumnos siendo de gran desafío para los profesores porque los tutores de familia exigen buenos resultados sin el debido acompañamiento ni colaboración.

UNICEF (2022), afirmó que en el Perú, la educación atraviesa por una gran crisis pidiendo al gobierno y entidades privadas realizar una alianza para destinar mayor inversión que pueda dar soporte eficiente para que los estudiantes reciban formación de calidad ya que por algunos años las escuelas se mantuvieron cerradas, equivalente a diez años de retroceso, por otro lado, el abandono escolar y la falta de infraestructura necesarias para el desarrollo académico.

Seguidamente CARE (2023) indicó que la realidad educativa en el Perú requiere ser atendida para mejorar la calidad en atención y pueda haber más oportunidades para todos los ciudadanos de acceder a la educación. Se produjo un retroceso involuntario en los aprendizajes de los alumnos y sumado a ello la limitación de acceso a la virtualidad por no contar con internet ni materiales de aprendizaje ni servicios elementales ampliando aún más la brecha ya existente en la falta de oportunidad de recibir buena instrucción.

En el Perú, el Ministerio de la Defensoría del Pueblo (2022), entre las indagaciones realizadas, ratificó las dificultades de la población en recibir atención educativa razón por la cual la desmotivación que conlleva a dejar los estudios, también indicó que la brecha de carencias en el servicio datan de años anteriores sin poder resolverse acrecentándose aún más por no contar con los medios necesarios para obtener conectividad a internet, infraestructura de calidad, entre otras carencias que no solo perjudican el derecho del ciudadano en su formación académica sino también el poder desarrollarse mejorando su calidad de vida.

En un centro educativo estatal, ubicado en el distrito del Rímac UGEL 02 con atención a estudiantes del nivel primario, los padres de familia pudieron evidenciar descuidos relacionados con la atención del servicio en el colegio, por tal razón la necesidad de poder reconocer las debilidades y requerimientos para las mejoras respectivas pudiéndose identificar en su momento carencias de infraestructura y actualización en los docentes, esto conllevó a un servicio de calidad frágil. La buena atención es prescindible para lograr el posicionamiento y fidelización de los tutores de familia de forma satisfactoria mejorando las técnicas y sistemas de trabajo en equipo con alto nivel de oportunidades. El área directiva tuvo a bien el poder optimizar el servicio de atención en la institución, juntamente

asociando a los padres de los alumnos para poder alcanzar los objetivos institucionales mediante acciones concretas y oportunas en trabajo conjunto. Se propuso un plan de gestión estratégica para la implementación de las instalaciones por medio de ayuda técnica del estado como también a través de redes de aliados, y en cuanto a los profesores con formación continua en métodos de participación.

Ante lo manifestado se efectuó la pregunta general: ¿De qué manera influye la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL02, Rímac. Lima, 2023? Seguidamente se efectuaron las interrogantes específicas: (1) ¿De qué manera influye el pensamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?; (2) ¿De qué manera influye el planeamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?; (3) ¿De qué manera influye la implementación estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?; (4) ¿De qué manera influye el control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?

El trabajo de investigación se justificó de forma teórica, teniendo como referencia a De Luca y Lazzati (2018), conceptualizaron la gestión estratégica como la parte operativa al desarrollo del plan estratégico, buscando los medios necesarios para lograr dicho fin. Realiza el proceso del plan y control de las acciones con clientes y proveedores tomando decisiones pertinentes para alcanzar el objetivo en un corto o mediano tiempo logrando mantener posición en el mercado. Asimismo, Arias (2013) definió la calidad del servicio como, la actividad que se realiza siguiendo exigencias específicas con la intención de complacer al cliente con el producto o servicio brindado respondiendo a sus expectativas.

Se justificó de forma práctica porque se pudo evidenciar las técnicas de gestión estratégica que se aplicaron en el centro educativo a los padres de familia

en estudio, incidiendo en el buen funcionamiento de acciones y mejoras durante los procesos. Estas acciones estratégicas estuvieron debidamente planificadas orientadas a seguir fortaleciendo satisfactoriamente el buen servicio al que se tuvo por finalidad.

Se justificó de forma metodológica porque se empleó una metodología según el trabajo desarrollado de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental, de esquema correlacional-causal transversal, la técnica utilizada fue la encuesta, seguidamente se realizó el análisis de información llegando a la discusión del hallazgo logrando establecer la hipótesis y teorías referente a la gestión estratégica y calidad de servicio.

El trabajo de estudio tuvo por objetivo general: Determinar la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023 y los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la influencia del pensamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (2) Determinar la influencia del planeamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (3) Determinar la influencia de la implementación estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (4) Determinar la influencia del control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Por consiguiente, se formuló la hipótesis general: La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023, en cuanto a las hipótesis específicas se consideraron: (1) El pensamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (2) El planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (3) La implementación

estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023; (4) El control de operaciones influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

En referencia al panorama internacional, se consideró a Soto (2021), quien realizó el estudio en un centro educativo en una urbe de Ecuador, tuvo por objetivo hallar la relación entre marketing en el colegio y calidad de servicio. De tipo aplicada, nivel descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional, la población se compuso de 1600 padres de alumnos, para la muestra se agrupó a 50 tutores de familia, el muestreo fue no probabilístico, la técnica para obtener datos fue la encuesta teniendo por instrumento el cuestionario. En el Alfa de Cronbach, se obtuvo 0,895 para la variable 1 y para la variable 2 fue 0,909. Los datos se procesaron en el Programa de estadística SPSS de versión 22.0. En los gráficos, de grado bajo de la variable 1 los tutores de familias no apreciaron ineficiente el marketing en el colegio con 0,0 %, en el nivel medio que corresponde a la variable 2 fue del 20,0 % y en cuanto a nivel alto de la variable 2 el 52,4 % afirmaron que si recibieron Marketing. El coeficiente Rho Spearman fue de 0,823 indicando existencia fuerte de correlación y Sig. 0.000 rechazando la Ho y aceptando la Ha como verdadera. Se determinó correlación positiva alta entre las variables.

Del país de Brasil tenemos a Morocho et al. (2022), el trabajo tuvo por finalidad hallar la relación entre el marketing educativo con el agrado de los padres. De tipo básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de diseño no experimental, correlacional transversal. La población estuvo conformada por 30 padres de alumnos, la muestra fue probabilística, técnica empleada en obtener datos fue la encuesta, utilizaron como instrumento el cuestionario cuya confiabilidad de Alpha de Cronbach fue contundente con 0.948. El resultado estadístico dio 63.33 % de apoderados de familia encontraron deficiencia en el marketing del colegio, el 36.66 % indicaron regular. Referente al agrado de los padres, el 66.66 % estuvieron insatisfechos y 33.66 % demostraron poco agrado. Se comprobó mediante los resultados del coeficiente de Spearman, donde el valor de sig.= 0.000, menor a $p < 0.05$ y el índice de correlación fue $Rho = 0.850$, quiso decir que a cuanto más efectivo fue el marketing en el colegio el

agrado de los usuarios fue satisfactorio concluyendo la relación positiva alta entre ambas variables.

Urquiza-Villamarín et al. (2022), el trabajo de investigación se realizó en un colegio estatal en una ciudad de Ecuador. Tuvo por finalidad relacionar el impacto de calidad y agrado de padres con la gestión educativa básica. Se empleó el método cuantitativo, la técnica para obtener información fue la encuesta, empleó el cuestionario como instrumento a escala de Likert, se aplicó a una población de 60 apoderados de alumnos, empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para saber de la confiabilidad obteniendo 0,972. Se recurrió al análisis factorial por medio de la prueba KMO y Bartlett, dando 86 % queriendo decir que los cuestionarios guardan relación y el coeficiente fue ,000 confirmando la influencia positiva en la Matriz de varianza explicado, demostrando normalidad en las cargas factoriales de los ítems. En cuanto a la hipótesis, dieron como resultado: Nula= 0 – 0,25; Débil= 0,26 – 0,50; Moderada= 0,51 – 0,75; Fuerte= 0,76 – 1,00, concluyendo que se requiere tomar acciones en mejorar la calidad del servicio para conservar a los estudiantes e incrementar el alumnado.

Fontalvo y Ventura (2021), realizaron el estudio en el país de Colombia, referente a estrategias para mejorar la comunicación de profesores con padres de familia en un colegio primaria. Fue de enfoque mixto, método racionalista – deductivo, de nivel descriptivo – explicativo, el diseño fue empírico de campo, la población se conformó por 111 padres de estudiantes, 91 profesores y directivos. La muestra fue de 88 padres, 89 docentes y 3 de dirección. La técnica que utilizó en recolección de información fue la encuesta virtual por muestreo. Utilizaron como instrumento el cuestionario a escala de Likert, validado a juicio de 3 peritos, se analizó la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach en 0.88 lo cual indicó existencia alta en consistencia. Se aplicó la entrevista a los directivos. La información se procesó por medio de la estadística descriptiva y el Análisis de Correspondencia Múltiple. Una vez que se obtuvo la información y análisis, se procedió a las conclusiones y recomendaciones. El análisis descriptivo dio que el 34 % de los padres consideraron que en rara vez tenían comunicación con los docentes, mientras el 66 % declararon que lo hacían con frecuencia. Para los

datos inferenciales se aplicó el Análisis de R “FactoMineR” Factoextra teniendo como resultados de correspondencia múltiple las variables relacionadas a los padres en las dos primeras dimensiones $13,51\% + 7,2\% = 20,36\%$. Concluye en que la comunicación fue el elemento primordial para la organización, articulación para hacer dinámico los procesos, partiendo del área directiva, se logró los objetivos de satisfacción y mejoras permanentes.

Bustos (2018), en el presente trabajo se determinó el grado de participación de los tutores de familia en las actividades escolares. Fue de diseño no experimental transeccional correlacional, La población estuvo conformada por padres de estudiantes, la muestra fue de 163, de muestreo intencional, la técnica para obtener información fue la encuesta, como instrumento aplicaron el cuestionario a escala de Likert validado mediante análisis factorial del método de rotación Varimax. Se establecieron niveles para medir la participación. La confiabilidad se midió mediante Coeficiente Alfa de Cronbach dando 0.92. Los datos obtenidos se llevaron al sistema estadístico en Excel SPSS. Los resultados fueron: 53 % de los padres tuvieron alta participación en la escuela y el 44 % baja. La información inferencial se obtuvo por medio del factor estudio y comunicación con la escuela, en el grado de estudios y sector no se hallaron diferencias significativas: $p = .528$; $p = .059$ y $p = .574$. Para el factor comunicación con el hijo en las variables nivel de estudios no se registraron diferencias significativas: $p = .132$ y $p = .706$, mientras que en la variable sector si hubo contrastes considerables: $p = .001$. Se concluyó estableciendo que la intervención de los padres en las acciones del colegio fue cuantiosa.

En cuanto a los antecedentes nacionales se ubicó a Santos (2019), en la investigación que realizó tuvo por finalidad hallar relación de la gestión directiva con el servicio de calidad a padres de familia en un centro educativo en la ciudad de Pucallpa. Fue de tipo explicativo, diseño correlacional transeccional, empleó el método inductivo deductivo. La población se conformó por 344 padres de familia, la muestra fue probabilística aleatoria de 103 participantes. La recolección de información se realizó por medio de cuestionarios, los datos fueron procesados en el sistema SSPS 25.0. Se aplicó el coeficiente Rho de Spearman $Rho = 0.535$ el

cual indicó relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 que reveló altamente significativa, se rechazó la Ho y se aceptó la Ha. La estadística descriptiva dio a conocer que 47 % de encuestados percibieron buen nivel en la variable 1 y 43.7 % evidenciaron el estar satisfechos. Concluye que existió relación entre las variables.

Calisaya (2022), en el trabajo de estudio, relacionó la gestión de servicio en educación y el agrado de los padres de estudiantes de un colegio en la región Arequipa. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativo, de diseño no experimental transversal, correlacional-causal, el método fue hipotético deductivo. Empleó como técnica para obtener información la encuesta por Google. La muestra fue tomada a 108 apoderados de familia, como instrumento tuvo el cuestionario virtual. Para el análisis empleó tablas cruzadas. En la regresión lineal concluye con la existencia de relación entre las variables según Nagelkerke= 52,2 %. La estadística descriptiva dio un 63,0 % de los padres afirmaron que hubo avances en la calidad de atención con agrado y el 1,9 % respondieron estar en un nivel básico concluyendo en que la calidad de servicio influyó en el agrado de los padres de los alumnos.

Ortiz (2019), el estudio tuvo por finalidad hallar la relación entre la calidad de atención con el agrado de los padres de familia en un colegio ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo, el método fue hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 198 tutores de familia. La muestra fue probabilístico simple representada por 138 participantes. La técnica empleada fue la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, respectivamente validado. La confiabilidad fue de 0.92 y 0.91 respectivamente determinando alto nivel. Seguidamente los datos fueron trasladados al programa SPSS versión 21.0 culminando en los estadísticos descriptivos obteniendo el valor de 90.33 % y 89.33 % para cada variable respectivamente, indicaron buen nivel. Referente a la hipótesis general se obtuvo $r=0,703$, con una $p=0,001$ ($p<0.05$) aceptando la Ha y se descarta la Ho. Se concluyó encontrando relación positiva entre ambas variables.

En el siguiente trabajo, Bermúdez (2020), tuvo por objeto relacionar la calidad de atención con el agrado de los padres en un colegio ubicado en la región Callao. De tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformada por 543 tutores de alumnos. La muestra fue probabilística intencional de 200 padres, la técnica para obtener datos fue la encuesta y como instrumento empleó el cuestionario validado por expertos. La confiabilidad dio 0,98 obtenido por el coeficiente Alfa de Cronbach. La validez del estadístico fue de adecuación muestral de Kaiser, Mayer y Olkin (KMO) de 0,943 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue de $\chi^2=5209$; p. Se empleó el coeficiente Rho Spearman encontrando alta correlación entre variables $p<.05$ fue fuerte y directa $r_s=0.776$, hubo correlación. El estadístico descriptivo fue menor al 25% de variabilidad, indicando que se encuentra dentro del valor aceptado cuyo resultado determinó la relación en las variables. Concluyó con la satisfacción de los padres en la atención brindada a sus menores hijos.

Guerrero (2021), en el trabajo de investigación propuso establecer relación en la responsabilidad de los padres con los directivos y profesores de un colegio ubicado en la región Piura. La investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo, la muestra fue de 375 apoderados de los estudiantes, la técnica para obtener información fue la encuesta, empleó como instrumento el cuestionario validado por peritos en el tema. Los datos se procesaron en el software SPSS para medir la confiabilidad de las variables con el coeficiente Alfa de Cronbach que dio 0.852 y 0.787 respecto de cada variable. En la estadística descriptiva se observó que el 54.55% de padres manifestó un nivel bajo entre los roles y funciones e interacción con los directivos y profesores, un 25.45% manifestó un nivel medio, el 18.18% presentó nivel medio entre el bajo y 1.82% en un nivel medio. La correlación fue positiva alta de 0.662 significativa. Se concluyó hallando correlación significativa entre ambas variables.

Referente a la corriente filosófica de la variable gestión estratégica, tenemos a Moscoso (2022), comentó, relativo al paradigma teórico de la gestión estratégica que, no se define concretamente con ninguno por razones acordes a procedimientos, beneficios de las empresas y los costes que aplican los directivos

de estas mismas. Los aportes teóricos no dan origen a cambios, solo dan luces y prosiguen en supuestos los cuales pueden ser considerados en el futuro para mejorar su concepción. Uno de los enfoques al que podría acercarse es el Constructivista que se basa en la habilidad para inspirar la actividad de los talentos.

Ovalles et al. (2021), como bases teóricas de la gestión estratégica, mencionaron, la Exploración Científica de uso práctico que permite interactuar, ya sea individual u organizacional, con las acciones de principios relacionados a discrepancias formativas basándose en la relación de la cultura empresarial y los controles de actividades, como prioridad, para poder recuperar lo invertido, el incremento en la venta, la calidad, la creatividad y el agrado de los colaboradores. También mencionan en las líneas teóricas, las Relaciones Humanas, destacando los talentos y emociones del trabajador satisfaciendo sus necesidades, seguidamente la teoría de Sistema Cerrado referente a quienes trabajan sin interactuar con su entorno, el de Sistema Abierto a quienes cuentan con apertura a recibir todo tipo de aportes para mejorar y lograr sus objetivos, también mencionan la teoría de la Democracia la cual generó una nueva visión en la administración permitiendo fijar procesos óptimos de atención al usuario, y finalmente la teoría Clásica de Fayol que permitió a las distintas organizaciones poder definir sus áreas de trabajo.

Valls (2014), consideró que la gestión estratégica se inició desde la formación de los primeros ejércitos en el arte de llevar la guerra hacia la conquista, en él los notables generales destacaban de manera excepcional, liderando batallas hasta lograr el triunfo relacionando las acciones estratégicas con la política para la edificación de todo su domino, de aquí se originaron los primeros términos como: líder, línea de mando, jerarquía, autoridad, estado mayor, dirección, centralización y descentralización, delegar, disciplina. Los filósofos y administradores contemporáneos amoldaron estos términos y acciones tácticas, entre otros, dentro de su ejercicio diario de la gestión empresarial explorando las relaciones entre líder y colaboradores, analizando el mercado como si fuera una

batalla constante desarrollando procesos en la gestión y uso de recursos para lograr el agrado del cliente comparándolo a obtener la victoria.

Contreras y Matos (2015), desde la mirada de la planeación, definieron la gestión estratégica como, el cambio tanto interno como externo en el actuar de la empresa que debe de afrontar con el fin de alcanzar los objetivos, realizando el proceso de las decisiones tomadas, evaluando la situación y competitividad de la empresa para anticiparse al futuro. Se apoya en la gestión para poder adecuarse en su entorno con eficiencia y eficacia.

Bonicatto (2017), definió la gestión estratégica como la base para decidir de forma organizada sobre los recursos en la actividad de la entidad, pero no confundir con los conceptos de administración porque se encarga del buen cuidado y manejo de los recursos de la empresa, por otro lado la gestión estratégica pretende aportar aspectos de análisis de métodos para fortalecer el trabajo de quien lleva la responsabilidad. Se puede decir que gestión y planificación son inseparables.

Lucas (2017) conceptualizó la gestión estratégica como acciones para lograr mejorar la rentabilidad de una organización, la integra el planeamiento en el mismo desarrollo, promoviendo con eficacia las estrategias en el comercio responsable y en el cuidado de los recursos durante la preparación de los artículos o servicios a ofrecer. El responsable de la gestión debe intervenir de manera competente para lograr las metas contemplando las normas éticas con responsabilidad, manteniendo preferencia en el entorno comercial.

Gimbert (2017), definió la gestión estratégica como una visión a largo plazo durante el cual la organización continúa manteniendo su lugar y que a pesar de los cambios continúa conservando la preferencia de los usuarios frente a sus competidores, evidentemente dependiendo todo esto de las decisiones estratégicas que se puedan tomar oportunamente, claro es que a mayor demora en la toma de decisión el análisis del entorno se torna más complicado.

Fred (2013) conceptualizó la administración estratégica como la habilidad y conocimiento en saber expresar, hacer y decidir en los distintos departamentos de la entidad para alcanzar los objetivos. Integra las distintas áreas de la empresa en

un solo equipo de trabajo con resultados exitosos. El autor también le dio el nombre de planeación estratégica muy conocido en las transacciones empresariales. Hay veces en que la administración se utiliza para formular, implementar y evaluar la estrategia buscando aprovechar toda oportunidad para el futuro mientras que la planeación solo se avoca a formular las estrategias de mejoras en los estilos de trabajo en adelante. Tuvo sus orígenes a partir de 1950 de gran impacto durante un tiempo, tenían confianza en que les ayudaría en la solución de problemas empresariales, luego se prescindió de su uso en 1980 por no satisfacer sus expectativas, nuevamente tuvo su ascenso en 1990 hasta el presente como herramienta de gran utilidad en el entorno empresarial y financiero, se le pudo comparar a un equipo de juego que requiere de una buena planificación para ganar.

De Luca y Lazzati (2018), conceptualizaron la gestión estratégica como la parte operativa al desarrollo del plan estratégico, buscando los medios necesarios para lograr dicho fin. Realiza el proceso del plan y control de las acciones con clientes y proveedores tomando decisiones pertinentes para alcanzar el objetivo en un corto o mediano tiempo logrando mantener posición en el mercado. Los autores consideraron cuatro partes fundamentales las cuales conformaron las dimensiones:

La primera dimensión, el pensamiento estratégico: Se debe de estar siempre pendientes de los cambios que se dan en el medio en que se ubica la organización al margen de lo que se planeó y del proceso de las actividades, con el fin de poder reconocer asuntos de estrategia del competidor y actuar de manera efectiva con disposición continua a planificar nuevas acciones de contingencia para afrontar los cambios.

En la segunda dimensión, planeamiento estratégico: proceso por el cual se realizan y revisan las estrategias a corto plazo y de alcance eficaz.

En la tercera dimensión, la implementación estratégica: son las acciones de cada área de trabajo operativo, de desempeño, riesgo, comunicaciones, liderazgo. Estas acciones son necesarias para que las decisiones estratégicas se logren.

En la cuarta dimensión, el control de operaciones: evalúa los objetivos y resultados de las acciones identificando las necesidades de capacitación.

Vargas (2014) manifestó que las estrategias no solo se dan según el entorno conocido, sino que también se enfrentan a dificultades cada vez mayor según la realidad del momento en que se ofrecen, debe haber flexibilidad en la estrategia para que la organización responda eficazmente a las necesidades de la sociedad por medio de trabajo continuo de innovación en los distintos ambientes de la empresa, busca oportunidades de competencia con buena base en el talento de un buen equipo de trabajo.

Arellano (2021) mencionó la gestión estratégica como herramienta primordial para que la sociedad pueda competir no solo desde una posición de diálogo sino por nociones de acción para lograr sus objetivos. Dicho de otra forma, permitiendo a la sociedad tomar decisiones teniendo presente lo que otros quieren realizar, por esta razón la estrategia busca que la visión y pensamientos de las distintas organizaciones conserven armonía en la sociedad.

Manes (2014) definió la gestión estratégica como etapas de evaluación interna y externa de la situación del centro educativo, su visión, misión, objetivos dirigidos a cubrir las necesidades de su entorno brindando atención calificada mediante acciones que permiten realizar un trabajo de equipo con acciones concretas para alcanzar sus metas haciendo realidad la visión. Para las organizaciones es una nueva forma de sobrevivir en el nuevo tiempo del posmodernismo.

Pulido y López (2013) expresaron las exigencias y fases de la planificación de gestión estratégica, que antes de planificar se debe realizar un estudio del entorno, el tiempo (corto, mediano o largo plazo), su estructura (a que grupo de personas se dirigirá), la necesidad (total o parcial), el nivel de contenido estratégico (mayor o menor). Identificaron tres fases en la planificación estratégica: (1) el análisis estratégico del entorno tanto interno como externo, antes de iniciar la planificación. (2) la toma de decisiones por la cual se define lo que se va a realizar determinando el objetivo, cómo se hará y a quiénes se dirigirá para lograr la estrategia, y (3) la implementación de la estrategia en el que se

delimitan los términos y condiciones, políticas, personal de trabajo, el soporte técnico, métodos, técnica de producción o servicio, financiamiento y control.

Bordas (2013) describió la gestión estratégica como el medio por el cual se logran variaciones en los valores, estructura, procesos y estilo en la dirección de la organización como resultado de los cambios en su entorno considerando al personal de trabajo y clientes como bases fundamentales.

INTOSAI (2018) mencionaron que la gestión estratégica también comprende la acción sobre los recursos, implementación, control, asegurando que se cumpla la estrategia planificada, estará debidamente organizada y dirigida eficazmente para realizar cambios referentes al pensamiento estratégico que puedan afectar el objetivo de la estrategia. En consecuencia, el éxito de la figura de gestión estratégica dependerá del proceso de la implementación.

Libretexs (2023) la gestión estratégica explora las operaciones y acontecimientos que se relacionan con los directivos de la organización influyendo de manera positiva o negativa en la entidad, se rodea de un equipo de trabajo responsable de buen criterio y creatividad como factor necesario de gestión. El manejo de estrategia lo relaciona con el arte y la ciencia.

López et al. (2018) mencionaron que, gestión estratégica en la selección de los colaboradores, influye decisivamente logrando mantener su posición en el mercado, se sostiene en el modelo de la teoría de recurso y capacidad de respuesta del equipo de colaboradores, de quienes dependen, por lo cual se debe de gestionar la selección del personal estratégicamente.

Sanabria (2015) consideró la gestión estratégica como fortaleza en las entidades públicas en el trabajo articulado con la administración del personal en alcanzar las metas resaltando sus principios y capacidades creativas para mantenerse en buena posición frente a sus competidores eficientemente.

Rengifo et al. (2023), comentaron referente a la gestión estratégica de conocimientos, son métodos y acciones orientados a proveer saberes en la entidad para mejorar las capacidades en la gestión ya que siempre se aprende algo más, los cuales conllevaran a mejorar las habilidades de los trabajadores haciéndolo conscientemente competitivo porque las aspiraciones del mercado se

tornan más exigentes por lo cual la planificación debe realizarse considerando estas referencias que se fundamentan en la teoría y la práctica garantizando la calidad. Debido a estas acciones las organizaciones son más eficaces.

Gómez et al. (2020) comentaron que, en cuanto a gestión estratégica, según se dan los avances en su medio, las empresas se sienten limitadas en la creación de nuevas tácticas para poder adecuarse a un mercado cada día más agitado por tal razón refuerzan sus capacidades de emprendimiento permitiéndoles desenvolverse mejor en su entorno. Esto conlleva a una reestructuración y reasignación de los capitales para la captación de clientes. Es primordial que las entidades puedan acomodarse a los cambios y convivir frente a elementos que puedan afectar su actividad.

Alles (2015), relacionó las actividades del profesional, encargado de elegir a los colaboradores, con las estrategias de la institución. Se le debe de considerar como aliado estratégico, dentro de la misma, para hacer realidad las acciones del plan. En el futuro serán considerados como clave que marcará la diferencia en las transacciones, por ello la necesidad de contar con buen manejo en los controles internos de la organización.

En cuanto a la corriente filosófica de la variable calidad de servicio se pudo ubicar a Gonzales et al. (2021), detallaron que, uno de los efectos que generó la segunda revolución industrial fueron las teorías organizacionales que intrínsecamente en la Teoría Clásica fue ampliando el estilo de la Administración Científica que incidió en los proyectos lucrativos del momento. A partir de aquí se inician las primeras gestiones para formalizar la calidad creando el control de la calidad que se identifica por las inspecciones de producción. El control de la calidad ha ido avanzando en dependencia del adelanto tanto social como también científico en cada época y seguirá mejorando en relación de los métodos.

Arias (2013), mencionó que la calidad se apoya en un Patrón Metodológico principal asegurando la actividad primordial en mejoras, también se aplicó al personal de directorio, administrativos y obreros; de igual forma mencionó al círculo de la calidad cuya finalidad fue mejorar la matriz en la administración. Concluye en que todos deben de participar desde el inicio en la elaboración del

producto para conservar la calidad y no solo al momento de la inspección final porque ayudaría a evitar defectos, sobrecostos y gastos que se originarían para su corrección enfatizando que para obtener la calidad total los controles de calidad deben darse en cada proceso.

Vargas y Aldana (2014) mencionaron que la calidad se tornó más exigente en el trabajo, estudio, empresa, permitiendo avanzar en su crecimiento personal, social y empresarial requiriendo nuevos sistemas avanzados en métodos de desempeño para mejorar su condición y situación. Resaltaron las teorías de Taylor, quien fijó normas de calidad en el trabajo y la teoría de Fayol con su aporte en la forma de organizar los distintos tipos de empresa de servicio o manufactura con dirección a servir en un ambiente de apertura con las áreas necesarias para administrar.

Tschohl (2018) mencionó que la calidad del servicio debe considerarse antes que el producto, de tal forma que aquellas empresas que destacan en el servicio están dirigidas a alcanzar la excelencia debido a la buena impresión que dejan sus trabajadores en hacer sentir a los clientes especiales, desde el personal del directorio hasta el conserje de la entidad, por tal razón los empleados que se encuentra en el trato directo al cliente deben de estar bien preparados en el servicio y también motivados cada cierto tiempo para fortalecer su compromiso.

Colunga (2015) el autor definió la calidad de servicio como el agrado del usuario por el producto o el servicio que recibe con esmerada atención. La calidad permite que las organizaciones puedan implementar y elaborar un método propio según requerimientos del mercado conllevando a brindar un servicio específico. También menciona que el servicio que se da debe ser de utilidad al cliente para que tenga opciones de elección según el gusto, costumbre, entre otros.

Carro y Gonzales (2013), definieron la calidad como la cualidad y propiedades de un determinado producto o servicio para el agrado del usuario, según su necesidad, bajo estrictas exigencias en normas de calidad. La calidad total según ISO9000 se mide en la totalidad de sus procesos en la empresa, sus procedimientos o el personal, haciendo apto el bien o servicio para el gusto según

requerimientos de quien lo consume, centrándose en agradar al cliente superando sus expectativas.

Arias (2013) definió la calidad del servicio como, la actividad que se realiza siguiendo exigencias específicas con la intención de complacer al cliente con el producto o servicio brindado, respondiendo a sus expectativas. Se mencionaron cuatro dimensiones:

La primera dimensión, los aspectos tangibles: se refirió a la infraestructura, los equipos, los colaboradores y los recursos de información que deben proyectar la calidad en la atención.

La segunda dimensión, la fiabilidad: el servicio o producto que se ofrece debe ser exactamente como se mencionó.

La tercera dimensión, la capacidad de respuesta: es la prontitud en saber brindar las soluciones o recursos de manera eficiente a las necesidades o dificultades que requiere el cliente. Y,

La cuarta dimensión, la seguridad: es el buen nivel de preparación de los colaboradores, su habilidad de manejo y empatía los cuales dan la confianza y credibilidad al cliente por la atención recibida.

García (2022) comentó que las organizaciones educativas deben de orientarse permanentemente a satisfacer los requerimientos de padres y alumnos colaborando en las mejoras del sistema de formación educativa para el desarrollo social, por ello deben de estar atentos a lo que los estudiantes necesitan para mejorar su nivel académico y no a los recursos materiales con los que cuenta para la calidad de servicio.

Malpica (2013) mencionó que, un colegio es considerado de buen nivel al contar con buenos métodos de enseñanza en los distintos cursos, señala también que el entorno social es muy paciente y comprensible al no exigir a los profesores mejor desempeño en la instrucción con sus hijos. También indicó que solo los profesionales que cuenten con alto nivel en formación deben tener oportunidad de obtener mejores posibilidades de ejercer la práctica docente y asegurar un mejor futuro.

Aguilar et al. (2015) comentaron que el auto análisis de evaluación organizacional es una herramienta que relaciona las etapas de estimación, creación y profesionalismo para que se apliquen en mejorar la calidad en los colegios tales como el abandono escolar, el bajo nivel académico, suspensión de clases, entre otros inconvenientes para su desarrollo. Estos análisis se dieron como procesos previos para optimizar el cuidado del estudiante.

Monarca (2018) precisó que los sistemas de educación deben ser dirigidos a obtener resultados de calidad los cuales se vinculan al constante proceso en métodos para evaluar al estudiante, profesor y al sistema en general. La perseverancia y el esfuerzo son principios que deben ser constante para lograr la calidad.

Arrillaga y Martínez (2020) comentaron que la calidad en evaluación y supervisión están estrechamente relacionados a la educación indicando su fortaleza y debilidad en el sistema educativo para las mejoras continuas en la práctica, también menciona que para la puesta en marcha de una institución requiere contar con mínimos mientras que su acreditación se ubica muy por encima de estos con el reconocimiento de la comunidad en su preferencia por la institución.

El Observatorio (2022) indicaron que la calidad de servicio educativo debe ser dirigida a satisfacer los requerimientos del ciudadano para su formación íntegra brindando firme conciencia en el compromiso de desarrollo en el país de manera responsable y con valores más allá de la teoría.

Cruz (2013) mencionó la calidad de servicio, como elemento esencial en toda empresa, se muestra la idoneidad en el desempeño de su proceso siendo esta la primera imagen que transmiten al cliente ganando su preferencia, de ocurrir lo contrario se convertiría en un riesgo. En otros casos las empresas hacen mal uso de la calidad poniendo en dificultades a la organización, por tal razón se debe definir el valor de servicio al cliente para que sea llevado con eficiencia durante los procesos.

Ayuso y Begoña (2018), comentaron que, la calidad de servicio con el transcurrir de los tiempos fue mejorando a través de la historia y ha sido vista de

distintas formas no siendo resultado de la suerte sino de una base bien definida sobre los valores en la sociedad. Resumiendo, la definición sería el hacer mejor las cosas buenas.

Gonzales y Arciniegas (2016) comentaron que los contenidos de los distintos cursos y profesiones que hacen referencia a la disciplina de la calidad dirigen su estudio a los futuros profesionales para el uso correcto de la norma ISO 9000 por quien se perfeccionan los trabajos con sus métodos de fabricación. La calidad no se determina, la calidad se concibe y se elabora.

Gonzales et al. (2014) mencionaron la calidad como la técnica correcta en la preparación de un producto con la habilidad de motivar las expectativas en la clientela, dicho de otra forma, es satisfacer las necesidades del usuario sintiéndose complacido con el bien adquirido. El servicio de calidad es crear y atender con un producto o atención que resulte de utilidad a quien lo adquiere.

Bustamante (2019), comentó referente a la calidad, servicio y agrado del cliente, se han tratado ampliamente, aceptando que guardan estrecha relación muy cercana de forma dependiente entre servicio y calidad. En cuanto al agrado usuario, procede del desempeño a una necesidad, respondiendo socialmente ambas partes con un instante de satisfacción anímica, pero teniendo presente que el agrado se basa en el servicio de calidad manifestado por el cliente.

Núñez y Juárez (2018) comentaron que la calidad puede apreciarse según los requerimientos del usuario, quien recibirá con agrado el producto, y la excelencia en el manejo total en su elaboración integrando a toda la empresa. Y, del gusto y la complacencia, señalaron que es un momento emotivo que embarga al consumidor por la atención o producto recibido.

Silva et al. (2021), pudieron demostrar que la calidad con el buen servicio está vinculado al deleite del usuario, es un detalle significativo en las empresas de servicio representando gran parte de la economía global según organismos. Es una buena alternativa para las empresas ya que pueden mantenerse de manera competente en un medio globalizado.

Gonzales et al. (2021), comentaron que, desde que se realizaron las pautas ISO 9000 como parte de la filosofía organizacional, la calidad fue tomando

apogeo. Japón pudo mejorar con el Control de la Calidad Total (TQM) dando lanzamiento en la creación de la Filosofía de la Calidad con sus ilustraciones, tuvo aceptación en la parte occidente del mundo más en cuanto a su ejecución no trascendió de las ponencias del TQM. Recuperó su ascenso en 1987 con las reglas de ISO 9000.

Murillo (2018) mencionó que la calidad como parte del servicio se debe entender según la necesidad del consumidor que es quien calificará con sus expresiones y emociones al obtener un producto determinando, ésta es la forma de orientar las acciones según el requerimiento del cliente. Es por tal razón que en algunas organizaciones desconocen el cómo crear conciencia en profundizar el significado del servicio, porque de aquí parte el saber qué y cómo hacer las cosas en un determinado tiempo y lugar para lograr los objetivos de manera eficiente manteniendo posición y el poder ampliar el mercado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de tipo aplicada, porque permitió resolver problemas del lugar aplicando saberes teóricos que permitieron mejorar la calidad de servicio en una institución educativa pública mediante la gestión estratégica. Ñaupas, et al. (2018) indicaron que este diseño se fija en la resolución de problemas dentro de un contexto social apoyándose en el estudio de tipo básica.

De igual manera, el nivel fue explicativo, porque respondió referente a las causas y el por qué la gestión estratégica influyó en la calidad de servicio en padres de familia en un colegio estatal. Hadi et al. (2023) el nivel explicativo profundiza en la causa efecto de acontecimientos que ocurren en un determinado contexto buscando los elementos que los hayan provocado.

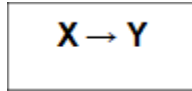
Así mismo, el enfoque fue cuantitativo, porque se empleó un método y evaluación estadística para medir las variables que se investigaron de gestión estratégica y calidad de servicio. Carrasco (2019), señaló que los trabajos de enfoque cuantitativo se efectúan secuencialmente para la obtención de hipótesis con el apoyo de métodos en estadística.

Referente al método que se aplicó, fue hipotético-deductivo, porque permitió establecer conclusiones desde la formulación de la hipótesis referente a las variables, aceptando o rechazando lo planteado. Alan y Cortez (2018), aludieron sobre el método hipotético-deductivo, permite verificar la hipótesis por medio de procesos en deducción desde la formulación del problema expuesto.

De igual manera, el diseño aplicado fue no experimental, debido a que las variables no cambiaron, solo se empleó la información tal como se obtuvieron que seguidamente fueron analizados para comprobar si la gestión estratégica guardó relación con la calidad de servicio. Arias et al. (2022) comentaron que las variables no son modificadas ni condicionadas, son estudiadas en su realidad sin ser manipuladas. En cuanto a la temporalidad del diseño fue transversal porque empleó instrumentos de investigación en un determinado tiempo. Rodríguez y

Mendivelso (2018), indicaron que la temporalidad en la frecuencia del estudio de una población se da en un tiempo determinado.

Seguidamente, el esquema del diseño no experimental fue representado e interpretado de la siguiente manera:



X, es a gestión estratégica (variable independiente)

Y, es la calidad de servicio (variable dependiente), y

→, es la influencia de X en Y

En la representación gráfica se observa que X influye en Y

3.2 Variables y operacionalización

Gestión estratégica

Definición conceptual: Es la parte operativa al desarrollo del plan estratégico, buscando los medios necesarios para lograr dicho fin. Realiza el proceso del plan y control de las acciones con clientes y proveedores tomando decisiones pertinentes para alcanzar el objetivo en un corto o mediano tiempo logrando mantener posición en el mercado (De Luca y Lazzati, 2018).

Definición operacional: La variable fue medida mediante las siguientes dimensiones: el pensamiento estratégico, planeamiento estratégico, implementación estratégica y control de operaciones los cuales se midieron en una escala de Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Rara vez, (2) Nunca, (1) Casi nunca.

Calidad de servicio

Definición conceptual: Es la actividad que se realiza siguiendo exigencias específicas con la intención de complacer al cliente con el producto o servicio brindado respondiendo a sus expectativas (Arias, 2013).

Definición operacional: La variable fue medida mediante las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que fueron medidas en una escala de Likert: (5) Muy de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo.

3.3 Población, muestra, muestreo

La población estuvo conformada por 130 padres de familia del nivel primaria de un colegio estatal. Toledo (2016) definió la población como un universo de personas o cosas con una particularidad, especificado en el problema de investigación, puede ser medible y observado.

Tabla 1

Distribución de la población

	1ro Prim.	2do Prim.	3ro Prim.	4to Prim.	5to Prim.	6to Prim.	Total
Padres de familia	28	18	20	20	24	20	130

La muestra del trabajo realizado fue de tipo probabilístico estratificado representado por grupos que se obtuvo por medio de una fórmula. Para Maldonado (2015), es el grupo de personas que representa la totalidad de la población finita para el estudio que se obtiene mediante fórmula.

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

Donde:

N= Tamaño de la población, n=Tamaño de la muestra, Z= Confianza (1,96), E= Error (0,05), p= Ocurrencia (0,5), y q= No ocurrencia (0,5), ante lo expuesto se aplicó la fórmula para obtener la muestra reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50) (0.50) (130)}{(0.05)^2 (129) + (1.96)^2 ((0.50) (0.50))} = 97,32$$

A continuación, para establecer la muestra, se halló mediante un factor que a su vez se multiplicó por la cantidad de padres de familia de cada nivel respectivamente: $n=97 / 130 = 0.75$.

Tabla 2
Muestra de estudio

	1ro Prim.	2do Prim.	3ro Prim.	4to Prim.	5to Prim.	6to Prim.	Total
Padres de familia	28	18	20	20	24	20	130
Factor	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75.	
Muestra	21	14	14	15	18	15	97

El muestreo fue probabilístico estratificado, se tomó por sorteo de cada sección hasta completar la muestra requerida. Cabezas et al. (2018), definieron como, técnica que consiste en separar la población en distintos grupos o estratos.

Criterios de inclusión:

Padres de familia de alumnos de una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Padres voluntarios que desearon colaborar respondiendo a las preguntas de la investigación.

Padres de familia de exalumnos que desean ayudar respondiendo la encuesta.

Criterios de exclusión:

Padres de familia que laboran para un colegio del estado, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Padres que no desearon participar

Tutores de alumnos que no pertenecen a un colegio público.

Padres de familia de colegios particulares.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se empleó como técnica la encuesta, por ser una herramienta de rápido proceso y alcance, estuvo conformada por preguntas según el tema referente a las variables de Gestión estratégica y Calidad de servicio. Sáez (2017), indicó que la encuesta es una técnica muy rápida en la obtención de información en base a preguntas debidamente elaborado con interrogantes de un tema a tratar.

Como instrumento se empleó el cuestionario, cuyo contenido estuvo relacionado con las hipótesis propuestas conforme a las dimensiones de las

variables Gestión estratégica y Calidad de servicio debidamente validados por tres expertos. Arias (2022), el instrumento debe contar con las exigencias de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

De acuerdo con lo indicado, para confirmar la solidez interna de los instrumentos, se aplicó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach. Torres (2021), lo define como la técnica para evaluar la consistencia interna del cuestionario. Seguidamente, se procedió a realizar el trabajo de campo con la toma de la prueba piloto a 20 tutores de estudiantes de un colegio público. El resultado obtenido fue 0,970 para la variable gestión estratégica y 0.970 para la variable calidad de servicio determinando su consistencia interna y por consiguiente su aplicación. (Anexo 6).

Tabla 3

Baremo de las dimensiones y las variables

Variable independiente	Bajo	Moderado	Alto
Gestión estratégica	28-65	66-103	104-140
D1: Pensamiento estratégico	11-26	27-40	41-55
D2: Planeamiento estratégico	6-14	15-22	23-30
D3: implementación estratégica	6-14	15-22	23-30
D4: Control de operaciones	5-12	13-18	19-25
Variable dependiente	Inferior	Intermedio	Superior
Calidad de servicio	31-72	73-114	115-155
D1: Aspectos tangible	8-19	20-29	30-40
D2: Fiabilidad	5-12	13-18	19-25
D3: Capacidad de respuesta	10-23	24-37	38-50
D4: Seguridad	8-19	20-29	30-40

Ficha técnica de la variable Gestión Estratégica

Nombre	Cuestionario sobre Gestión estratégica
Autora:	Leonardo Huerta Magda.
Año:	2023
Lugar:	Una Institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima
Objetivo:	Recoger datos referentes a Gestión estratégica.
Aplicación:	Padres de familia de una institución educativa pública
Dimensiones:	Pensamiento estratégico, Planeamiento estratégico, Implementación estratégica y Control de operaciones.
Niveles y rangos:	Alto=104-140, Moderado=66-103, Bajo=28-65
Confiabilidad:	0,970 de Alfa de Cronbach.
Escala de medición	Ordinal Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Rara vez, (2) Nunca, (1) Casi nunca.
Cantidad de ítems:	28 ítems
Tiempo:	15 minutos aproximadamente

Ficha técnica de la variable Calidad de Servicio

Nombre	Cuestionario sobre Calidad de servicio
Autora:	Leonardo Huerta Magda.
Año:	2023
Lugar:	Una Institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima.
Objetivo:	Recoger datos de Calidad de servicio.
Aplicación:	Padres de familia de una institución educativa pública
Dimensiones:	Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.
Niveles y rangos:	Superior=115-155, Intermedio=73-114, Inferior=31-72
Confiabilidad:	0,970 de Alfa de Cronbach.
Escala de medición	Ordinal Likert: (5) Muy de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo
Cantidad de ítems:	31 ítems
Tiempo	15 minutos aproximadamente

3.5 Procedimientos

El trabajo de estudio se inició realizando las indagaciones referente a los antecedentes de nivel internacional, nacional y local del trabajo desarrollado, de la misma forma se obtuvieron las definiciones, teorías de las variables con sus dimensiones de las cuales se extrajeron los respectivos indicadores para la elaboración de la operacionalización lográndose obtener los instrumentos a escala de Likert, debidamente validados a criterio de expertos, se emplearon como técnica del cuestionario para reunir los datos referente a la gestión estratégica con 28 ítems y para la calidad de servicio 31 ítems. A continuación, se solicitó a la directora del colegio público el permiso respectivo para que se pudiera iniciar el trabajo de campo con la toma de la prueba piloto logrando obtener la información necesaria para el análisis previo estadístico, completándose posteriormente la muestra requerida.

3.6 Método de análisis de datos

Después de aplicarse los instrumentos, los datos obtenidos se registraron en el programa Excel, seguidamente se trasladaron al sistema SPSS-25 para su debido análisis mediante tablas cruzadas con figuras y dar a conocer los resultados de los cuestionarios.

En la formulación de la hipótesis, se empleó la estadística inferencial por medio de la prueba de normalidad, para ver si los datos poseían distribución normal o no. Prosiguiendo, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov – Smirnov por tener una muestra de 97.

Una vez obtenidos los resultados de las pruebas, fueron corroboradas con la hipótesis por medio de la Regresión Logística Ordinal, finalizando con los resultados para la formulación de las conclusiones y recomendaciones de la tesis

3.7 Aspectos éticos

El trabajo de investigación se realizó bajo normas éticas y respeto a los derechos de los colaboradores, se preservó la confidencialidad y anonimato de la información obtenida. Los datos fueron utilizados con total claridad, respeto y responsabilidad de su autor. La información obtenida fue absolutamente para fines de estudio académico garantizando su originalidad. Los fundamentos teóricos y

definiciones estuvieron validados de acuerdo con la composición recomendada por la Universidad Cesar Vallejo. Para prevenir la copia se accedió al software Turnitin de acuerdo con normativa de la Universidad. El CSIC (2018), refiriéndose a la ética dentro de la investigación pidió que se realizara según los principios éticos para el desarrollo del conocimiento mejorando las condiciones de la persona, sociedad, protección de información, privacidad y confidencialidad en los trabajos de investigación. También el autor Koepsell y Ruiz (2015), indicaron que el estudio científico debe cumplir con las exigencias de la ética interactuando entre escritores referente al trabajo de estudio conservando la imparcialidad y explicando todo lo referente a la información obtenida para la conclusión.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos.

Gestión estratégica vs calidad de servicio.

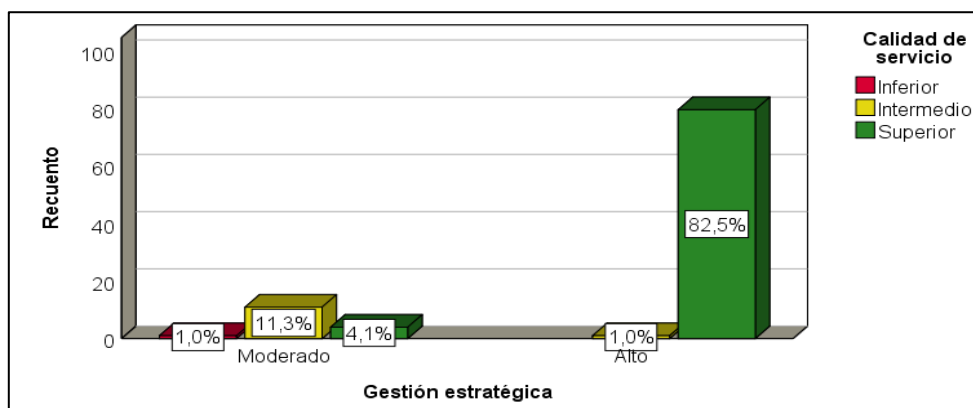
Tabla 4

Gestión estratégica y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Inferior	Intermedio	Superior	
Gestión estratégica	Moderado	Recuento	1	11	4	16
			1,0%	11,3%	4,1%	16,5%
	Alto	Recuento	0	1	80	81
			0,0%	1,0%	82,5%	83,5%
Total		Recuento	1	12	84	97
			1,0%	12,4%	86,6%	100,0%

Figura 1

Gestión estratégica y calidad de servicio



De la tabla 4 y figura 1, se observó de un total de 97 padres de familia encuestados. En relación con la gestión estratégica, el 16,5 % (16) se encontró en un nivel moderado, el 83,5 % (81) consideró en nivel alto. Así mismo, para la calidad de servicio, el 86,6 % (84) manifestó un nivel superior, 12,4 % (12) intermedio y 1,0 % (1) inferior. Por lo tanto, se afirmó que la mayoría de los padres consideraron la gestión estratégica de nivel alto en pensamiento estratégico, planeamiento estratégico, implementación estratégica juntamente con el control de operaciones percibiendo la calidad de servicio superior, en cuanto a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Pensamiento estratégico vs calidad de servicio.

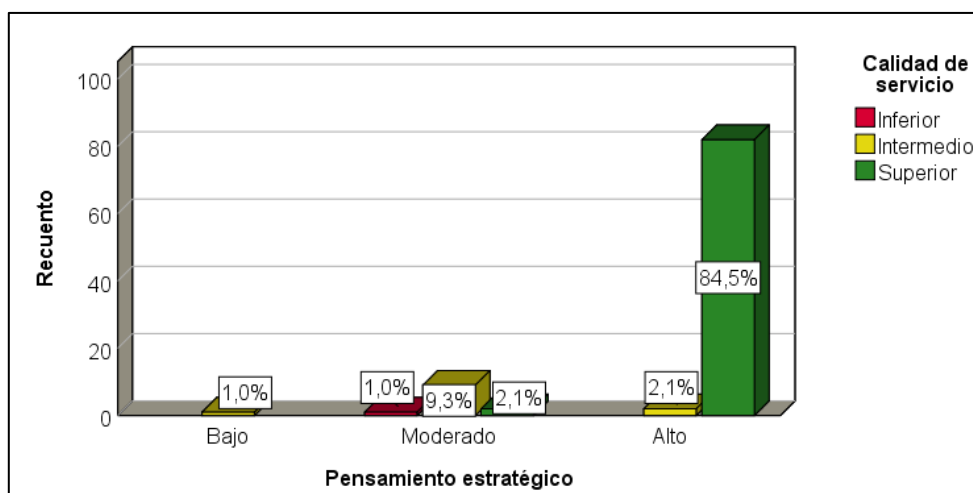
Tabla 5

Pensamiento estratégico y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Inferior	Intermedio	Superior	
Pensamiento estratégico	Bajo	Recuento	0	1	0	1
			0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
	Moderado	Recuento	1	9	2	12
			1,0%	9,3%	2,1%	12,4%
	Alto	Recuento	0	2	82	84
			0,0%	2,1%	84,5%	86,6%
Total		Recuento	1	12	84	97
			1,0%	12,4%	86,6%	100,0%

Figura 2

Pensamiento estratégico y calidad de servicio



En la tabla 5 y figura 2, se visualizó que del total de 97 tutores de estudiantes encuestados. Con relación al pensamiento estratégico, el 1,0 % (1) se ubicó en el nivel bajo, el 12,4 % (12) en moderado y el 86,6 % de nivel alto. En cuanto a la calidad de servicio, el 86,6 % (84) respondieron en nivel superior, el 12,4 % intermedio y el 1,0 % (1) inferior. Por lo tanto, se reconoció que la mayoría de los tutores de familia consideraron al pensamiento estratégico en nivel alto y la calidad de servicio superior debido a sus acciones que fueron rápidas y eficaces en su actuar diario en la atención de alumnos y tutores de familia.

Planeamiento estratégico vs calidad de servicio.

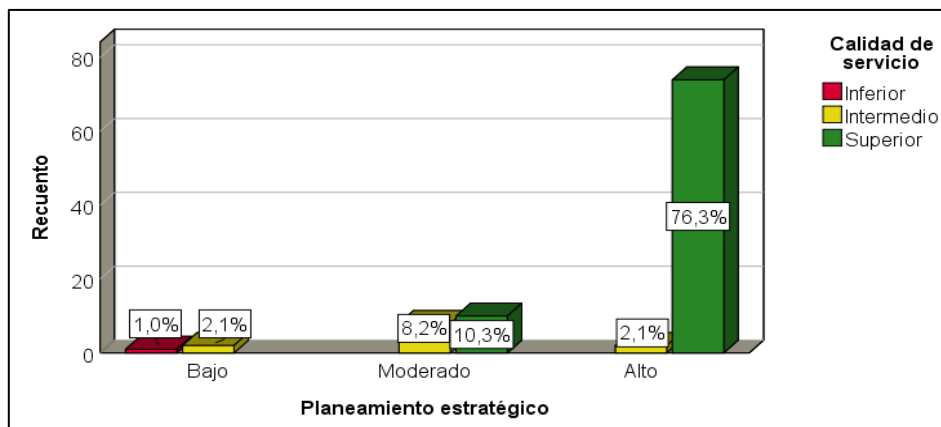
Tabla 6

Planeamiento estratégico y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Inferior	Intermedio	Superior	
Planeamiento estratégico	Bajo	Recuento	1	2	0	3
			1,0%	2,1%	0,0%	3,1%
	Moderado	Recuento	0	8	10	18
			0,0%	8,2%	10,3%	18,6%
	Alto	Recuento	0	2	74	76
			0,0%	2,1%	76,3%	78,4%
Total		Recuento	1	12	84	97
			1,0%	12,4%	86,6%	100,0%

Figura 3

Planeamiento estratégico y calidad de servicio



En la tabla 6 y figura 3, se observó que del total de 97 apoderados de familia encuestados. En relación con el planeamiento estratégico, el 3,1 % (3) señaló un nivel bajo, el 18,6 % (18) indicaron moderado, el 78,4 % (76) diferenciaron un nivel alto. Para la variable calidad de servicio el 86.6 % (84) percibió nivel superior, el 12.4 % (12) intermedio y el 1,0 % (1) inferior. En consecuencia, se afirmó que la mayoría de los padres consideraron al planeamiento estratégico en nivel alto y la calidad de servicio superior. Las acciones de participación de los padres optimizaron los procesos de mejoras en el servicio durante las actividades comunitarias en el colegio.

Implementación estratégica vs calidad de servicio.

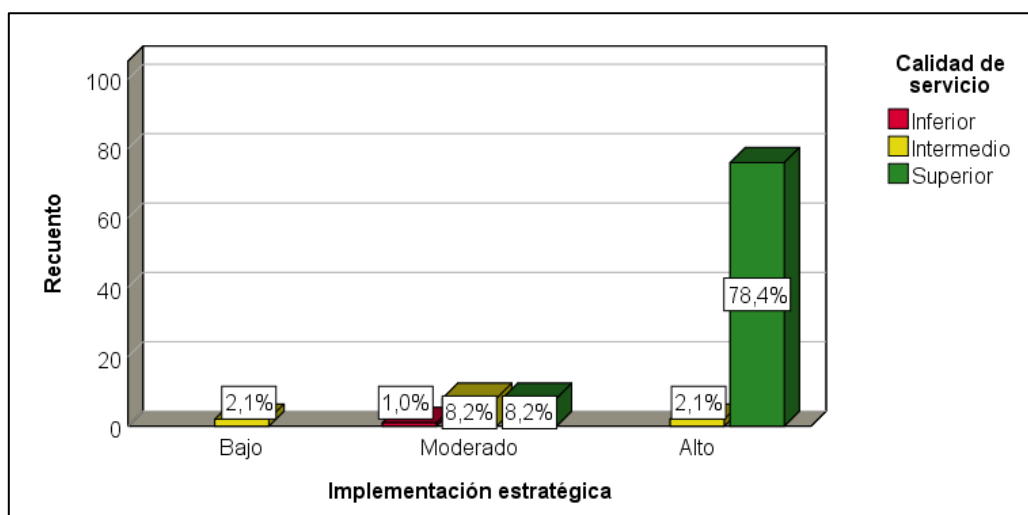
Tabla 7

Implementación estratégica y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Inferior	Intermedio	Superior	
Implementación estratégica	Bajo	Recuento	0	2	0	2
			0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	Moderado	Recuento	1	8	8	17
			1,0%	8,2%	8,2%	17,5%
	Alto	Recuento	0	2	76	78
			0,0%	2,1%	78,4%	80,4%
Total		Recuento	1	12	84	97
			1,0%	12,4%	86,6%	100,0%

Figura 4

Implementación estratégica y calidad de servicio



En la tabla 7 y figura 4, se observaron que de 97 padre de familia encuestados. Relacionado a la implementación estratégica, el 2,1 % (2) señalaron nivel bajo, el 17,5 % (17) moderado y el 80,4 % (78) de nivel alto. En cuanto a la calidad de servicio, el 1,0 % (1) precisó inferior, el 12,4 % (12) intermedio y el 86,6 % (84) superior. Por lo tanto, se corroboró que los padres consideraron la implementación estratégica de nivel alto y la calidad de servicio superior por la eficiente coordinación de la directora en los procesos de trabajo conjunto en el mismo objetivo de lograr la calidad de atención.

Control de operaciones vs calidad de servicio.

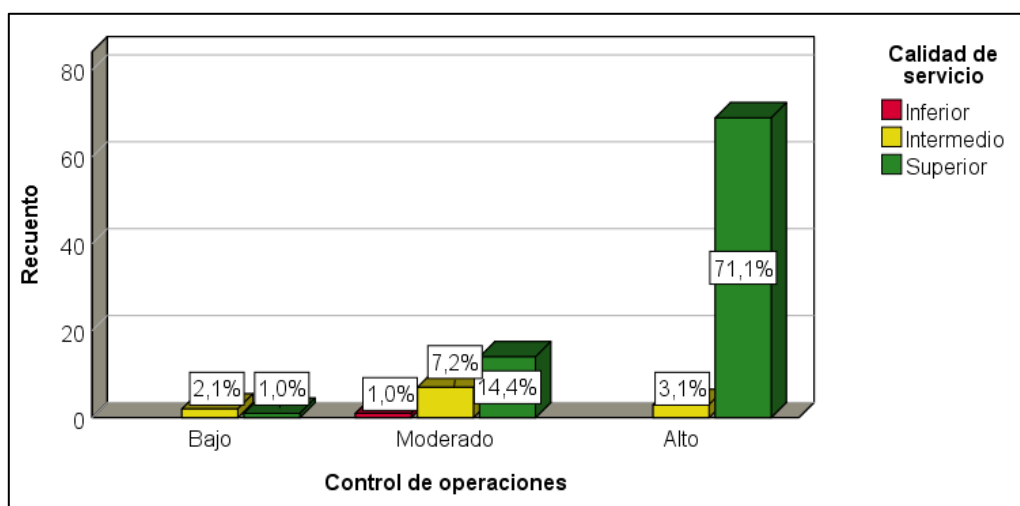
Tabla 8

Control de operaciones y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Inferior	Intermedio	Superior	
Control de operaciones	Bajo	Recuento	0	2	1	3
			0,0%	2,1%	1,0%	3,1%
	Moderado	Recuento	1	7	14	22
			1,0%	7,2%	14,4%	22,7%
	Alto	Recuento	0	3	69	72
			0,0%	3,1%	71,1%	74,2%
Total		Recuento	1	12	84	97
			1,0%	12,4%	86,6%	100,0%

Figura 5

Control de operaciones y calidad de servicio



En la tabla 8 y figura 5, se observó que del total de 97 apoderados de familia. Con relación al control de operaciones, el 3,1 % (3) diferenció nivel bajo, el 22,7 % (22) moderado y el 74,2 % (72) nivel alto. Para la calidad de servicio, el 86,6 % (84) percibió un nivel superior, 12,4 % (3) intermedio y el 1,0 % (1) inferior. En consecuencia, se afirmó que la mayoría de los padres consideraron el control de operaciones alto y la calidad de servicio superior debido al seguimiento de la directora a las actividades planificadas identificando necesidades del colegio y de los padres de alumnos.

Resultados inferenciales

Acosta et al. (2023), comentan que, por medio de la estadística inferencial se logra conseguir una conclusión, dando soporte científico en tomar decisión según informe obtenido de la muestra. También evalúa los métodos de análisis de información válida para decidir, apoyándose en el análisis. Explica la situación regular o irregular de una anomalía o investigación aplicada, ya sea al azar o de manera condicional.

Gutiérrez y Vladimirovna (2016), comentaron que, realizando la prueba de normalidad, como corresponde, se puede demostrar que la distribución de los datos es normal o no mediante información proporcionada de la muestra, que son principal requisito para poseer respuestas fidedignas en la prueba de hipótesis. Debido al tamaño de la muestra de 97, mayor a 50, se optó por la prueba de Kolmogórov – Smirnov.

Antes de poder optar por la prueba estadística para comprobar las hipótesis de investigación, se demostró que las variables y dimensiones tuvieran distribución normal o no:

Ho: La gestión estratégica, calidad de servicio y sus dimensiones, tienen distribución normal.

Ha: La gestión estratégica, calidad de servicio y sus dimensiones, no tienen distribución normal.

Para resolver impugnar la hipótesis Ho, se tomó el p-valor llevando al supuesto:

Si $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la Ho

Si $\alpha > 0.05$, no se rechaza la Ho.

Donde α es la significancia, con grado de confiabilidad de 95 % y porcentaje de desacierto del 5 %.

Según resultado (anexo 6), las variables y dimensiones presentan un p-valor menor a 0,05, razón suficiente para aceptar la Ha y se descarta la Ho. Se concluyó que la gestión estratégica, calidad de servicio y dimensiones, no tienen distribución normal. De acuerdo con lo expuesto, se decidió por la estadística no paramétrica de Regresión Logística Ordinal.

Regresión Logística Ordinal

López-Roldán y Fachelli (2015), lo definen como método en estadística cuya función establece el vínculo entre una variable dependiente con una o más variables independientes, realiza predicciones o anuncios del proceder o posibilidad que se provoque un determinado evento (variable dependiente) con relación a una o más variables independientes (pronosticas). De igual manera es útil ya que puede anunciar de una variable dependiente categórica el ser dicotómica (binaria) o politómica (nominal y ordinal) desde una o varias variables independientes que podrían ser cuantitativa o categórica obteniendo un coeficiente de significancia a cada variable independiente asistiendo a que pueda explicar el proceder de la variable dependiente por medio de la probabilidad, integrando a los participantes.

Prueba de hipótesis

Rincón (2019), mencionó que la hipótesis estadística confirma el valor de uno o varias medidas recurriendo a datos de la muestra en el modo frecuente de una distribución en la posibilidad y mediación para decidir si se descarta la H_0 . También comentó que la discrepancia permitirá estimar la correlación en el supuesto de la H_0 y lo que se puede ver en la muestra. Si el modelo no contradice la H_0 , aún quedaría la presunción en su valor.

Decisión estadística

Carrasco y Pallarés (2017), indicaron que el valor de “p” va de 0 a 1, en dos sectores específicos, en cuanto a la frontera de la significación de la estadística estaría en el nivel significativo que sería el grado para admitir o no la H_0 , se suele establecer: $p < 0,05$ que quiere decir que si “p” es menor a 0,05 se niega la H_0 y negarla sería aceptar la H_a que afirmarían que los contrastes son considerables.

Hipótesis general

Ho: La gestión estratégica no influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Ha: La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Tabla 9

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	54,707			
Final	6,928	47,779	1	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, el valor de significancia resultó 0,000 por tal razón, se rechazó la Ho concluyendo que la gestión estratégica influyó significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	,389
Nagelkerke	,674
McFadden	,572

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10, con relación a los valores de la prueba R² de Cox y Snell, manifestaron que la calidad de servicio fue explicada por la gestión estratégica en 38,9 % y el valor de la prueba de Nagelkerke indicó que la calidad de servicio fue explicada por la gestión estratégica en un 67,4 %.

Hipótesis específica 1

Ho: El pensamiento estratégico no influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Ha: El pensamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Tabla 11

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	54,181			
Final	7,527	46,654	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, el valor de significancia fue 0,000, por tal razón se rechazó la Ho concluyéndose que el pensamiento estratégico influyó significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	,382
Nagelkerke	,662
McFadden	,559

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12, con relación a los valores de la prueba R², de Cox y Snell, manifestaron que la calidad de servicio fue explicada por el pensamiento estratégico en 38,2 % y el valor de la prueba de Nagelkerke indicó que la calidad de servicio fue explicada por el pensamiento estratégico en 66,2 %.

Hipótesis específica 2

Ho: El planeamiento estratégico no influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Ha: El planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Tabla 13

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	43,999			
Final	7,567	36,432	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, el valor de la significancia fue 0,000, por tal razón se rechazó la Ho. Se concluyó que el planeamiento estratégico influyó significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	,313
Nagelkerke	,543
McFadden	,436

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, en relación al valor de la prueba R², de Cox y Snell, manifestaron que la calidad de servicio fue explicada por el planeamiento estratégico en 31,3 % y los valores de Nagelkerke revelaron que la calidad de servicio fue explicada por el planeamiento estratégico en 54,3 %.

Hipótesis específica 3

Ho: La implementación estratégica no influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Ha: La implementación estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Tabla 15

Información de ajuste de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	42,872			
Final	9,606	33,267	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, el valor de significancia fue 0,000, razones por las que se rechazó la Ho. Esto quiso decir que la implementación estratégica influyó significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,503
McFadden	,399

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, con relación al valor de la prueba R² de Cox y Snell, indicaron que la calidad de servicio fue explicada por la implementación estratégica en 29,0 % y el valore de la prueba de Nagelkerke indicó que la calidad de servicio fue explicada por la implementación estratégica en 50,3 %.

Hipótesis específica 4

Ho: El control de las operaciones no influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Ha: El control de las operaciones influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.

Tabla 17

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	29,780			
Final	11,023	18,757	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, el valor de significancia fue 0,000, razón por la que rechazó la Ho. Quiso decir, concluyendo que existe influencia significativa del control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Estadísticos	Valores
Cox y Snell	,176
Nagelkerke	,305
McFadden	,225

Función de enlace: Logit.

La tabla 18, con relación al valor de la prueba R2 de Cox y Snell, revelaron que la calidad de servicio fue explicada por el control de operaciones en 17,6 % y el valor en la prueba de Nagelkerke indicó que calidad de servicio fue explicado por el control de operaciones en 30,5 %.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general se determinó la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, se pudo evidenciar que el 16,5 % considera la gestión estratégica en un nivel moderado, el 83,5% alto, en cuanto a la calidad de servicio el 86,6 % manifiesta superior, 12,4 % intermedio. Se pudo evidenciar en la prueba de Pseudo R2 y Nagelkerke, en un 67,4 % explica que la gestión estratégica predice de la calidad de servicio. Estos hallazgos tuvieron similitud con Soto (2021) en la investigación del marketing en el colegio y la calidad del servicio, empleó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional utilizando como técnica la encuesta, aplicada a una población de 1600 tutores de familia. Se obtuvo como resultados que el 10 % considera el marketing ineficiente, el 34 % regular y el 56 % eficiente concluyendo con la correlación positiva alta entre las variables. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,823 indicando fuerte correlación. De igual forma se encuentra parecido en Morocho et al. (2022) referente al marketing educativo y el agrado de los padres. Fue nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, población de 30 padres, los resultados obtenidos fueron el 63.33 % de padres encontraron deficiencia en el marketing del colegio y 36.66 % indicaron como regular concluyendo que los padres se encuentran insatisfechos con el marketing educativo. Se comprobó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor de significancia fue sig. (0.000) valor menor a $p < 0.05$ y el índice de correlación fue $Rho = 0.850$ determinando que, a cuanto más efectivo fue el marketing el agrado de los usuarios fue satisfactorio. También se pudo ubicar a Santos (2019) en la investigación que realizó referente a la gestión directiva con el servicio de calidad a padres de familia fue de tipo explicativo, diseño correlacional, población de 344 padres de familia. Se obtuvo información por medio del cuestionario. Los resultados dieron que el 8,7 % respondieron regular la gestión, 47.6 % muy bueno y 43,7 % bueno, concluyendo con la satisfacción de los padres. El coeficiente Rho de Spearman $Rho = 0.535$ indicó relación positiva moderada y su Sig.= 0.000 determinándose relación entre las variables. La investigación se

pudo fundamentar en las teorías de Moscoso (2022), comentó referente al paradigma de gestión estratégica que, no se define con ninguno por razones acordes a procedimientos empresariales. Un enfoque cercano podría ser el Constructivista basado en inspirar la actividad de los talentos. Según Lucas (2017) comentó referente a la gestión estratégica que, es la acción para mejorar los ingresos de la organización, está unido al planeamiento del desarrollo incentivando las estrategias en el comercio con responsabilidad en el cuidado de los recursos de manera competente para lograr las metas manteniendo la ética y conservación de la preferencia frente a los competidores. López et al. (2018) mencionaron la gestión estratégica, en cuanto a seleccionar el personal capacitado para lograr las metas, manteniendo su lugar en el comercio, se apoya en el desempeño de los empleados, por lo cual se debe de gestionar estratégicamente. En cuanto al paradigma de la calidad de servicio, se pudo ubicar a Gonzales et al. (2021), comentaron que, se inició con la segunda revolución industrial con la teoría empresarial que dentro de si se encuentra la Teoría Clásica, amplía el estilo de la Administración Científica que incidió en proyectos rentables de su época. A partir de aquí se inician las primeras acciones para establecer la calidad creando el control de la misma que ha ido creciendo en forma paralela al desarrollo social como también científico. Cruz (2013) se refirió a la calidad de servicio como elemento primordial en toda entidad, muestra su capacidad durante el proceso transmitiendo confianza al cliente y obteniendo su preferencia, de ocurrir lo contrario sería de gran riesgo. En otras experiencias las empresas no hacen buen uso de la calidad exponiendo a la institución por tal motivo se debe delimitar el servicio al cliente para que se oriente eficientemente en el proceso de las operaciones.

En cuanto al primer objetivo específico, fue determinar la influencia del pensamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública. Se observó que el 1,0% reconoció el pensamiento estratégico bajo, el 12,4 % señalaron moderado y el 86,6 % superior. En los resultados de Pseudo R², indicó que la mayor variabilidad en la calidad de servicio es explicada por el pensamiento estratégico según Nagelkerke, en un 66,2 %. Se

encontró semejanza en Urquiza et al. (2022) el trabajo de estudio tuvo por fin relacionar la sensación de la calidad y agrado en los apoderados con la gestión educativa de primaria. Según la confirmación de hipótesis: Nula= 0 – 0,25; Débil= 0,26 – 0,50; Moderada= 0,51 – 0,75; Fuerte= 0,76 – 1,00 concluyen en que se debe mejorar las acciones de calidad en el servicio para conservar el alumnado y poder incrementar. Fontalvo y Ventura (2021), en el trabajo realizado de estudio referente a estrategias para mejorar la comunicación de los profesores con los padres de familia, fue de enfoque mixto, nivel descriptivo explicativo, su población estuvo conformada por 111 padres, 91 docentes y directivo, la técnica utilizada fue la encuesta virtual por muestreo, el resultado dio que el 34 % de los padres consideraron que en rara vez tenían comunicación con los docentes, mientras el 66 % declararon que lo hacían con frecuencia. Para el dato inferencial se aplicó el Análisis de R “FactoMineR” Factoextra obteniendo correspondencia múltiple a las variables asociadas a los padres en las dos primeras dimensiones 13,51% +,72 % = 20,36 % concluyendo que la comunicación fue el elemento primordial para el colegio iniciando por los directivos logrando el objetivo de satisfacción y mejoras. También Calisaya (2022) en la investigación que realizó referente a la gestión de servicio en educación y el agrado de los padres de los estudiantes. Fue de enfoque cuantitativo, nivel explicativo, correlacional. La técnica de obtención de datos fue la encuesta por Google. La población se conformó de 108 apoderados de familia. El resultado dio que el 1,9 % respondió que es básica la calidad de servicio, el 28,7 % intermedio y 69,4 % avanzada concluyendo con la influencia de la calidad de servicio en el agrado en los padres. En la regresión ordinal concluyó con la existencia de relación entre las variables según Nagelkerke = 0,522. También Sanabria (2015) comentó referente a la gestión estratégica, es fortaleza en las organizaciones gubernamentales en el trabajo con empleados administrativos para lograr las metas reconociendo sus valores y creatividad para mantener en buen nivel la organización. Rengifo et al. (2023), comentaron en referencia a gestión estratégica de conocimientos, está dirigido a potenciar a los colaboradores teóricamente para mejorar sus capacidades en el desempeño de manera competitiva debido a que el entorno

comercial cada día se vuelve mas exigente y requiere respuestas y soluciones rápidas y eficientes. La investigación se apoya también en la teoría de Vargas y Aldana (2014) indicaron que la calidad fue más exigente en lo laboral, estudio, organización para la superase tanto social y también empresarial requiriendo de sistemas innovadores en método de trabajo para mejores oportunidades de desarrollo. Enfatizaron en la teoría de Taylor, quien estableció normas en la calidad del trabajo. Gonzales et al. (2021), comentaron que, se realizaron las normas ISO 9000 como parte de la filosofía en las empresas en que tomó apogeo. En Japón se pudo mejorar el Control de la Calidad Total (TQM) dando la creación de la Filosofía de la Calidad con aceptación en el occidente, pero en cuanto a su aplicación no tuvo aceptación más allá de las ponencias del TQM. Fue reconsiderada en 1987 con la norma ISO 9000.

En cuanto al segundo objetivo específico, fue determinar la influencia del planeamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública. Se mostró que el 78,4% de participantes del total señalan que la institución educativa tiene alto nivel de planeamiento estratégico, el 18,5 % moderado y 3,1 bajo. En el Pseudo R2, muestra buen ajuste, siendo el mayor de Nagelkerke que indico que la calidad de servicio de los padres fue explicada por el planeamiento estratégico en un 54,3 %. Se pudo hallar igualdad también en Ortiz (2019), en la investigación realizada, referente a hallar la relación entre la calidad de servicio con el agrado de los padres. De enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, población constituida por 198 padres, técnica empleada fue la encuesta. Referente al informe inferencial se obtuvo $r=0,703$, con una $p=0,001$ ($p<0.05$) aceptando la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se concluye hallando relación entre las variables. Referente al aporte teórico de gestión estratégica encontramos a Gómez et al. (2020) indicaron de la gestión estratégica que, va avanzando según los adelantos de la ciencia y tecnologías en su medio. Esto exige a la entidad a realizar reestructuraciones internas en su organización para adaptarlos según las exigencias del mercado y consumidor. Ovalles et al. (2021), como bases teóricas de gestión estratégica, mencionó la Exploración Científica que interactúa individual o empresarial referente a la cultura

de empresas y el control de acciones con el fin de recuperar la inversión realizada para mejorar las ventas, calidad, creatividad unidos al agrado de los trabajadores. También hace referencia las Relaciones Humanas que destaca la eficiencia y psicología del empleado. Tschohl (2018) indicó que antes del producto debe estar la calidad en el servicio orientadas a la excelencia debido a la buena opinión de dejan de sus colaboradores haciendo sentir a su clientela que son valiosos, es por lo que deben de estar bien capacitados en el trato con la clientela a la vez motivados para ganar su compromiso con la institución. También Gonzales et al. (2014) se refirió a la calidad como técnica efectiva en la elaboración de un producto cuyo fin es motivar las preferencias del consumidor, satisfaciendo sus requerimientos.

En cuanto al tercer objetivo específico, fue determinar la influencia de la implementación estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública. El resultado reveló que el 80,5 % de padres manifestó un alto nivel de implementación estratégica, 17,4 % moderado y el 2,1 bajo. En el Pseudo R², el mayor valor corresponde al de Nagelkerke, que reveló que la calidad de servicio es explicada por la implementación estratégica en el 50,3 %. Este hallazgo contiene analogía en Bustos (2018) en el trabajo de estudio que fue correlacional, la población estuvo representada por 163 padres, técnica de obtención de datos fue la encuesta. Para el resultado se empleó el análisis factorial de método de rotación Varimax, el 53 % obtuvieron alta participación y el 44 % baja. En los datos inferenciales no se encontraron diferencias significativas: $p = .528$; $p = .059$ y $p = .574$ respectivamente, en el factor de comunicación con el hijo en las variables de estudios no se encontraron diferencias significativas: $p = .132$ y $p = .706$, mientras que en la variable sector si hubo diferencias significativas: $p = .001$. Concluyendo que la participación de los padres en las actividades del colegio fue muy favorable. Continuando, también se ubicó a Bermúdez (2020), en el trabajo de investigación realizado que tuvo por finalidad relacionar la calidad de servicio con el agrado de los padres. Fue de enfoque correlacional, la población estuvo conformada por 543 tutores de alumnos, técnica empleada fue la encuesta. El resultado fue menor al 25% de variabilidad, indicando que se encuentra dentro

del valor aceptado cuyo resultado determinó la relación entre las variables y se concluyó que los padres están satisfechos con la atención brindada a sus hijos. Se empleó el coeficiente Rho Spearman encontrando alta correlación entre variables ($p < .05$) fuerte y directa de $r_s = 0.776$ determinando correlación existente. En cuanto a la teoría de gestión estratégica tenemos a Valls (2014), consideró el inicio de la gestión estratégica desde los primeros ejércitos que llevaron las batallas de forma artística a la conquista, a partir de aquí se conocieron los primeros conceptos como: líder, mando, jerarquía, autoridad, dirección, delegar, disciplina entre otros. Los filósofos y administradores actuales los adaptaron a sus procedimientos en estrategias analizando su entorno como si fuera un campo de batallas para obtener la victoria, clientela. Como base teórica tenemos a Colunga (2015) definió la calidad del servicio como la satisfacción del cliente con esmero. La calidad también permite que las empresas puedan establecer sus propias normas y métodos según las necesidades de consumidor. También mencionó que el servicio que se ofrece debe ser de útil para el usuario y pueda tener opciones para elegir según su agrado.

En cuanto al cuarto objetivo específico, fue terminar la influencia del control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública. El resultado fue que el 74,2 % respondieron que la institución educativa tiene un alto nivel en control de operaciones, el 22,6 % moderado y el 3,1 bajo. En el Pseudo R^2 , mostró un escaso ajuste, donde la variabilidad explicada por el modelo no supera el 30,5 %. En la investigación ubicada de Guerrero (2021) planteó establecer relación de responsabilidad de los padres y su relación con los directivos y profesores. Fue de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, población de 375 apoderados de estudiantes, la técnica para obtener información fue la encuesta. En el resultado se observó que el 54.55 % de los padres se ubica en nivel medio en sus responsabilidades en relación con los docentes y directivo, un 5.45 % declaró en nivel medio del nivel bajo, un 18.18 %. Se concluyó hallando correlación significativa positiva alta (0.598) entre ambas variables. Prosiguiendo con las teorías de gestión estratégica tenemos a Contreras y Matos (2015), según la planeación, lo definieron como el cambio

interno y externo del actuar en la entidad que debe asumir con la finalidad de lograr las metas ejecutando las decisiones tomadas, analiza su entorno para adelantarse a su competidor según los cambios y necesidades de los consumidores, eficientemente. Bonicatto (2017), definió gestión estratégica como, la base sobre la cual se toman las decisiones en los recursos de la empresa, distinto a lo que refiere de administración. Solo contribuye con métodos y análisis para mejorar los procesos de trabajo. Entre las bases teóricas de calidad de servicio tenemos Carro y Gonzales (2013) quienes lo definieron como la forma y características de un determinado producto o servicio en satisfacción del usuario dependiendo de la necesidad siguiendo estrictas exigencias en calidad. También comenta referente a la calidad total que de acuerdo con ISO9000 miden la totalidad de sus procesos de la empresa: su procedimiento, el personal, optimizando el bien o servicio para el gusto según de quienes lo consumen, centrando su atención en agradar al cliente. El Observatorio (2022) señalaron que la calidad de servicio educativo debe orientarse a satisfacer las necesidades de la persona para que pueda desarrollarse responsablemente en la sociedad, más en la práctica que en la teoría.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se probó que, la gestión estratégica fue estadísticamente significativo para predecir la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, según resultados de Regresión Logística Ordinal ratificado en el valor de la prueba Pseudo R2 de Cox y Shell y Nagelkerke, concluyendo que la calidad de servicio fue explicada significativamente por la gestión estratégica.

Segunda:

Se probó que, el pensamiento estratégico fue estadísticamente significativo para predecir la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, conforme a la prueba de Regresión Logística que a su vez se corroboraron en valores de Pseudo R2 de Cox y Shell y Nagelkerke, finalizando que la calidad de servicio fue explicada por el pensamiento estratégico.

Tercera:

Se probó que, la planeación estratégica estadísticamente incidió en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, demostrado en la prueba de Regresión Logística a la vez ratificado en resultados de Pseudo R2 de Cox y Shell y Nagelkerke, finalizando que la calidad de servicio fue explicada por el planeamiento estratégico.

Cuarta:

Se probó que, la implementación estratégica fue estadísticamente predecible para explicar la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, ya que el modelo de Regresión Logística favoreció a los resultados, del mismo modo se apoyó en valores de Pseudo R2 de Cox y Shell y de Nagelkerke, concluyendo que la calidad de servicio fue explicada por la implementación estratégica.

Quinta:

Se probó que, el control de operaciones incidió estadísticamente sobre la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, demostrado en la Regresión Logística respaldada con la prueba de Pseudo R2 de

Cox y Shell y Nagelkerke, finalizando que la calidad de servicio fue explicada por el control de operaciones de forma significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al responsable de la Secretaría de Planificación Estratégica del Ministerio de Educación, es pertinente revisar las estrategias en educación para lograr los objetivos trazados en las instituciones educativas optimizando la calidad de servicio.

Segunda:

Al representante de la Oficina de Apoyo a La Administración de La Educación del MINEDU, sería propicio realizar asesorías y capacitación en gestión, organización y métodos de trabajo en los colegios del estado para desarrollar su pensamiento estratégico e innovación en calidad de servicio.

Tercera:

A la autoridad superior del área de Planificación y Presupuesto de la UGEL 02 Rímac, Lima, es favorable supervisar los procesos del planeamiento estratégico referente a la organización, renovación, presupuesto y participación técnica para mejorar la calidad de servicio en las instituciones educativas públicas.

Cuarta:

Al director (ra) de una Institución Educativa Pública, convendría atender la implementación de las estrategias en la ejecución de las acciones planificadas con cada área o nivel para alcanzar los objetivos en calidad de servicio.

Quinta:

Al Director (ra) de una Institución Educativa Pública, es prudente realizar el control de operaciones de forma continua para comprobar que las actividades u operaciones se realicen según lo planificado y se cumplan las metas en calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B., Piña, G. (2023). *Estadística Inferencial (CE29), ciclo 2014-1* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/316022/ma148_manual_2014_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar D., Hernández C. y Agüeros F. (2015). *Gestión educativa estratégica Red iberoamericana de academias de investigación a.c. 2015*
https://www.academia.edu/36691334/Libro_Gestion_Educativa_y_Estrategica_pdf?email_work_card=view-paper
- Alan, N. D., y Cortez, S. L. (2018). *Proceso y fundamentos de la investigación científica.* UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alles, M. A. (2015). *Direction estratégica de recursos humanos Gestión por competencias* Ediciones Granica S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=FuMRCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arellano, D. (2021). *Gestión estratégica para el sector público del pensamiento estratégico al cambio organizacional.* Fondo de cultura económica.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Lf1FEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros:+teorias+de+la+gestion+estrategica&ots=waEWF6KPen&sig=wrKw7StgQnTS_G6j8ujpbwnu_EY#v=onepage&q=libros%20%3A%20teorias%20de%20la%20gestion%20estrategica&f=false
- Arias C., A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario* Edita: Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad Complutense de Madrid
https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Arias J., Holgado J., Tafur T. y Vásquez M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*

- https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arrillaga A., Martínez M. (2020). *El debate europeo sobre la calidad de la Educación Infantil* Editor: Ministerio de Educación y Formación Profesional https://www.google.com.pe/books/edition/El_debate_europeo_sobre_la_calidad_de_la/yQcjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Ayuso M., D., Begoña de A., G. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería* Ediciones Diaz de Santos <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=cEluDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=libro:+calidad+de+servicio&ots=83Gk7zH74q&sig=Cs42f95wVjegCUyOEsunGP8dXWI#v=onepage&q=libro%3A%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Bermúdez, H. A. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector bocanegra de la región callao. (Tesis de Maestría Universidad Marcelino Champagnat)* https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3149/94.Bermudez_Tesis_Maestria_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bonicatto M. (2017). *Gestión estratégica planificada* Editorial de la universidad de la plata <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/683/653/2270-1>
- Bordas M., M. J. (2013). *Gestión estratégica del clima laboral* Edición digital: marzo de 2013 https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+2013+:+gestion+estrategica&ots=o_lzvWDxa_&sig=lKeFJEPKwvkXZwRwPT-XrMaLzKQ#v=onepage&q=libro%202013%20%3A%20gestion%20estrategica&f=false
- Bustamante U., M. A. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, El modelo servqual *Revista Empresarial*, 2019 13 (2) <https://es.scribd.com/document/520930442/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518>

- Bustos Y., M. J. (2018). *Participación de los padres en las actividades académicas de sus hijos* (Tesis Doctorado) Universidad Virtual Hispánica de México <https://bdigital.uvhm.edu.mx/wp-content/uploads/2020/05/Morayma-Jimenz-Bustos-Yepe.pdf>
- Cabezas M., E. D., Andrade N., D., Torres S., J. (2018) *Introducción a la metodología de la investigación científica* Edición y producción David Andrade Aguirre https://www.academia.edu/74069065/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_Edison_Cabezas
- Calisaya, J. R. (2022). *Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia en una Institución Educativa, Arequipa, 2021.* (Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78701/Calisaya_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colunga C. (2015). *La calidad en el servicio* <https://docplayer.es/9048062-La-calidad-en-el-servicio.html>
- Contreras C., F. Y Matos U., F. F. (2015). *Gestión estratégica en unidades de información: planeamiento* Primera edición Editado por: Fortunato Contreras <http://eprints.rclis.org/24627/1/GESTION%20ESTRATEGICA.PLANEAMIENTO.pdf>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacioncientifica_45761
- Carrasco, G. y Pallarés, A. (2017). *Publica o perece. Manual de instrucciones para escribir y publicar artículos en ciencias de la salud*. Elsevier. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kFpgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Carrasco,+G.+y+Pallar%C3%A9s,+A.+\(2017\).+Publica+o+perece.+Manual+de+instrucciones+para+escribir+y+publicar+art%C3%ADculos+en+ciencias+de+la+salud.+EL+SEVIER.++&ots=ocGSuGwGtl&sig=2HnFsY56](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kFpgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Carrasco,+G.+y+Pallar%C3%A9s,+A.+(2017).+Publica+o+perece.+Manual+de+instrucciones+para+escribir+y+publicar+art%C3%ADculos+en+ciencias+de+la+salud.+EL+SEVIER.++&ots=ocGSuGwGtl&sig=2HnFsY56)

gBkJeWMyxmw7AnjVxl0#v=onepage&q=Carrasco%2C%20G.%20y%20Pal
lar%2C%20A.%20(2017).%20Publica%20o%20perece.%20Man
ual%20de%20instrucciones%20para%20escribir%20y%20publicar%20art%
C3%ADculos%20en%20ciencias%20de%20la%20salud.%20EL%20SEVIE
R.&f=false

CARE (Cooperativa de asistencia y socorro en todas partes) (2023). *Cifras alarmantes de la educación en el Perú* <https://care.org.pe/5-cifras-alarmantes-de-la-educacion-en-el-peru/>

Carro P., R. y González G., D. (2013). *Administración de la calidad total* Universidad Nacional del mar de la plata https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Cruz M., I. R. (2013). Importancia de calidad al servicio del cliente Editorial Instituto Tecnológico de Sonora <https://es.slideshare.net/LICMURO/libro-la-importancia-de-la-calidad-en-el-serviciopdf>

CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) (2018). *Ética en la Investigación* <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>

Delgado, P. (2019). La importancia de la participación de los padres en la enseñanza <https://observatorio.tec.mx/edu-news/la-importancia-de-la-participacion-de-los-padres-en-la-educacion/>

De Luca, R. y Lazzati, S. (2018). *Gestión Estratégica en los distintos niveles de la organización* – primera edición-Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones Granica 2018 <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-estrategica/9789506419615/>

El Observatorio (2022). Observatorio de la Calidad Educativa – Venezuela - <https://es.scribd.com/document/641858208/LIBRO-OBSERVATORIO-CALIDAD-EDUCATIVA-24-10-2022-v2#>

Fontalvo S., Y, Ventura J., A. (2021). Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia (Tesis maestría Universidad de la Costa – Colombia) <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7965/COMUNICACION%20EFECTIVA.%20ESTRATEGIA%20DE%20MEDIACION>

%20PARA%20EL%20FORTALECIMIENTO%20DEL%20DI%81LOGO
%20ENTRE%20DOCENTES%20Y%20PADRES%20DE%20FAMILIA.pdf?s
equence=4&isAllowed=y

Fred, D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson educación, México <https://laurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>

García, J. N. (2022). *De la satisfacción y evaluación, a la mejora continua en la calidad educativa* Palibro 1663 Liberty Drive Suite 200 Bloomington. IN 47403

https://www.google.com.pe/books/edition/De_La_Satisfacci%C3%B3n_Y_Evaluaci%C3%B3n_a_La_M/qqBwEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio+educacion&printsec=frontcover

Gimbert, X. (2017). *Pensar estratégicamente Modelos, conceptos y reflexiones* Editorial de Centro Libros PAPP, S.L.U. Grupo Planeta https://static0planetadelibroscom.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/37/36182_Pensar_estrategicamente.pdf

Gonzales O., O. C., Arciniegas O., J. A. (2016). *Sistemas de gestión de calidad* Ecoe Ediciones Ltda. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=baUwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=libro:+calidad+de+servicio&ots=bnzCgYc0jB&sig=t_oeJHpAZkqd21buWDyutk7ofNI#v=onepage&q=libro%3A%20calidad%20de%20servicio&f=false

Gonzales M., L., Gonzales M., C., Pelegrin B., J., Juaneda A., E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas* Ediciones Paraninfo S.A. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=pJjLAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA63&dq=libro:+calidad+de+servicio&ots=fJa1Nue2YH&sig=GyHt7rVnQGMK9fThp8F7Ytn5cTk#v=onepage&q&f=false>

González Capote, Dailit, Soler González, Rafael Humberto, & Navarro Mosquera, Narda. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 445-455. Epub 02 de octubre de 2021. Recuperado en 02 de julio de 2023, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500445&lng=es&tlng=es.

Gómez B., L., Tabares P., A., Arboleda J., C. A. (2020). *Estrategia y gestión organizacional* Editor Ph. D. (C) Jovany Arley Sepúlveda Aguirre <https://americana.edu.co/medellin/wp-content/uploads/2020/09/Estrategia-y-gesti%C3%B3n-organizacional.pdf>

González Capote, Dailit, Soler González, Rafael Humberto, & Navarro Mosquera, Narda. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 445-455. Epub 02 de octubre de 2021.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202021000500445&lng=es&tlng=es.

Guerrero, A. (2021). El compromiso institucional de los padres de familia y su interacción con los directivos y docentes de la IE Salesiano Don Bosco Piura [, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3258/CEGED-GUE-TRO-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, E. y Vladimirovna, O. (2016). *Estadística Inferencial 1 para ingeniería y ciencias*. Grupo editorial patria. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1.pdf>

Hadi M., M. M., Martel C., Ch. P., Huayta M., F. T., Rojas L., C. R., Arias G., J. L. (2023). *Metodología de la investigación guía para el proyecto de tesis* Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C https://www.researchgate.net/publication/367606613_Metodologia_de_la_Investigacion_-_Guia_para_el_Proyecto_de_Tesis

INTOSAI - Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (2018). *Manual de gestión estratégica iniciativa de desarrollo de la INTOSAI* © Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI Todos los derechos reservados <https://www.idi.no/elibrary/well-governed-sais/strategy-performance->

measurement-reporting/1354-manual-sobre-gestion-estrategica-de-las-efs/file

Koepsell, D., & Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica. Comisión Nacional de Bioética*.
https://www.academia.edu/24891498/Libro_etica_de_la_Investigacion_gratuito_1_

Libretexts (2023). *Mastering Strategy - Arte y Ciencia*
https://espanol.libretexts.org/Negocio/Gerencia/Libro%3A_Mastering_Strategic_Management/01%3A_Mastering_Strategy_-_Arte_y_Ciencia

Lopez C., A., Pasamar, S., Valle C., R. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos Editorial UOC*
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=JF4tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=libro:+gestion+estrategica+&ots=OWYuuzgKoi&sig=h5vGhNnHLOO9d4oQ-qOunDhx3c#v=onepage&q=libro%3A%20gestion%20estrategica&f=false>

López-Roldán P., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ª ed.). Depósito Digital de Documentos de la UAB.
<http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

Lucas. R, C. A. (2017). *Gerencia estratégica /* Primera edición: Bogotá D.C., Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326424249.pdf>

Maldonado, J. A. (2015). *La metodología de la investigación*
https://www.academia.edu/15487793/METODOLOG%3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%3%93N_Fundamentos_

Malpica, F. (2013) *Calidad de la práctica educativa* Editorial Grao 1ra edición
https://www.google.com.pe/books/edition/8_Ideas_Clave_Calidad_de_la_pr%C3%A1ctica_ed/Golbcef39wUC?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio+educacion&printsec=frontcover

- Manes, J. M. (2014). *Gestión Estratégica para Instituciones Educativas* – Ediciones Granica S.A. https://www.researchgate.net/profile/Juan-Manes/publication/31773060_Gestion_estrategica_para_instituciones_educativas_guia_para_planificar_estrategias_de_gerenciamiento_institucional_JM_Manes/links/5a10609aaca27287ce289c5f/Gestion-estrategica-para-instituciones-educativas-guia-para-planificar-estrategias-de-gerenciamiento-institucional-JM-Manes.pdf
- Ministerio de la Defensoría del pueblo (2022). El derecho de acceso a una educación de calidad durante la pandemia por el covid-19 <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/07/Informe-de-Adjuntia-5-2022-DP-AAE-Derecho-de-acceso-a-educacion-de-calidad-durante-la-pandemia.pdf>
- Monarca H. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas* Editorial Dykinson, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_la_Educaci%C3%B3n_en_Iberoam%C3%A9rica/PACCDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Morocho L. A., Torres A.O., Vivanco C.I., Reyes J.P., Jiménez Y., Castillo D.P., Delgado J.R. (2022). Marketing educativo y satisfacción de los padres de familia *Atena editora* <https://www.atenaeditora.com.br/catalogo/artigo-revista/marketing-educativo-y-satisfaccion-de-los-padres-de-familia-educational-marketing-and-parent-satisfaction>
- Moscoso P., K. M. (2022). Fundamentos filosóficos de la gestión estratégica *Periódico Digital UNAHALDIA* <https://www.aldia.unah.edu.pe/fundamentos-filosoficos-de-la-gestion-estrategica/>
- Murillo M., L. (2018). Fundamentos de servicio al cliente Fundación Universitaria del Área Andina <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez Tobías, L.N. y Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su

relación con la satisfacción del cliente. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 7(1), 49-59. DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>>.

Ñaupas H., Valdivia M.R., Palacios J.J., Romero H.E., (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Quinta Edición. Bogotá: Ediciones de la U. https://drive.google.com/drive/folders/1cs8elORAN_4LI4vh_brhPfvHm8Xq_Rp3

ONU (2020). *La educación, un arma contra la desigualdad y el cambio climático* <https://news.un.org/es/story/2020/01/1468501>

Ortiz C., E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018* (Tesis Maestría Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle) <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3750/TM%20CE-Ev%204704%20O1%20-%20Ortiz%20Cabrera%20Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ovalles L.V., Romero B.C., Camacho C., Gonzales E. (2021). *Gestión estratégica: filosofía empresarial para la generación de valor* (1ra Edición) <https://ediciones.ucc.edu.co/index.php/ucc/catalog/view/269/215/4216>

Pulido, J. I. y López, Y. (2013). *Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos* Sánchez Editore Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, Servicio de Publicaciones, 2013 <https://es.pdfdrive.com/gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-sostenible-de-destinos-tur%C3%ADsticos-e50683751.html>

Rengifo A., R. R., Cabel R., J. P., Ishuiza T., R., Flores P., K., Reategui V., K., Torres R., W., Choy R., W., Alejandría C., C. A., Schrader I., J. C. (2023). *Gestión Estratégica del Conocimiento* Editor: Roger Ricardo Rengifo Amasifen <https://repositorio.unaaa.edu.pe/bitstream/handle/UNAAA/23/GESTION%20>

ESTRATEGICA%20DEL%20CONOCIMIENTO%20LIBRO%20%281%29.p
df?sequence=5&isAllowed=y

Rincón, L. (2019). Una introducción a la estadística inferencial. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://sites.google.com/ciencias.unam.mx/luis-rincon>

Rodríguez, M., Mendivelso F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal Rev. Medica. Sanitas 21 (3): 141-146, 2018 https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

Sáez, J. M. (2017). *Investigación educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos. esencial para tfg, tfm y tesis)*. Editorial UNED. https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Santos, M. H. (2019). Relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio en la concepción de los padres de familia de la I.E.P. Sollertia, Pucallpa, Ucayali, 2018 (*Tesis Maestría* Universidad Nacional de Ucayali) http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4344/UNU_MAESTRIA_2020_TM_MINERVA-SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanabria P., P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público* Ediciones Uniandes <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=VCueDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro:+gestion+estrategica+&ots=jFSh5RFB7Q&sig=lsgUSuZsiVoozj0LijSw1kusz9A#v=onepage&q=libro%3A%20gestion%20estrategica&f=false>

Silva T., J. G., Macias H., B. A., Tello L., E., Delgado R., J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México CienciaUAT vol.15 no.2 Ciudad Victoria ene./jun. 2021 Epub 14-Abr-2021

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Soto (2021) Marketing educativo y calidad de servicio en la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”, Babahoyo-Ecuador. 2021 (Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84872>

Toledo, N. (2016) – *Población y Muestra* <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63099>

Torres L., J. D. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach https://www.researchgate.net/publication/350589592_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach

Tschohl J. (2018). *Servicio al cliente* 12^a. Edición <https://es.slideshare.net/LICMURO/libro-calidad-de-serviciopdf>

UNESCO (2021). *Equipo del Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076_spa

UNICEF (2020). *Orientaciones programáticas sobre la importancia de la calidad de la educación para la primera infancia en América Latina y el Caribe* <https://www.unicef.org/lac/media/11061/file/Importancia-Calidad-Educacion-Inicial-ALC.pdf>

UNICEF (2022). *Para cada infancia* <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/unicef-advierte-que-el-peru-vive-una-crisis-educativa-sin-precedentes-llamado-priorizar-ninas-ninos-adolescentes>

Urquiza-Villamarín, A., Pazmiño-Medina, D., & Minango-Cunalata, R (2022). Administración de la educación primaria: efectos percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6-2), 59-72 https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1571/1339

Vargas, M. E. y Aldana, L. A. (2014). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (3^a edición). Bogotá: Universidad de la Sabana. Ecoe Ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM->

iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=libro+de+teorias+de+calidad+de+servicio&ots=eye2oPQaaJ&sig=L6Vw3j1DU0PtxYdCP9Yx0U7t5qk#v=onepage&q=libro%20de%20teorias%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false

Vargas J.G., Guerra E., Bojórquez A., Bojórquez F. (2014). *Gestión estratégica de organizaciones* (1a ed.). - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Elaleph.com, 2014.

https://www.academia.edu/33116555/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_organizaciones

Valls, J. F. (2014). *Estrategias y tácticas de marketing: Interpretando al consumidor en su kilómetro cero* Profit Editorial I. 2014

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=D9I9AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=libro+de+la+corriente+filosofica+de+la++gestion+estrategica+2013&ots=u8h937Q3fx&sig=tVkcYU7AgVW13e84i1ykZbAjVqY#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión estratégica

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o Rangos
De Luca y Lazzati (2018), conceptualizaron la gestión estratégica como, la parte operativa al desarrollo del plan estratégico, buscando los medios necesarios para lograr dicho fin. Realiza el proceso del plan y control de las acciones con clientes y proveedores tomando decisiones pertinentes para alcanzar el objetivo en un corto o mediano tiempo logrando mantener posición en el mercado	La variable fue medida mediante las siguientes dimensiones: el pensamiento estratégico, planeamiento estratégico, implementación estratégica y control de operaciones.	D1: Pensamiento estratégico	-Pendientes -cambios -ubica -planeado -proceso de las actividades -reconocer -estrategia del competidor -efectiva -disposición continua -planificar -acciones de contingencia	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Ordinal de Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Rara vez (2) Nunca (1) Casi nunca	Alto= 104-140 Moderado= 66-103 Bajo= 28-65
		D2: Planeamiento estratégico	-Proceso -Realizan -Revisan -Estrategias -Corto plazo -De alcance eficaz	12 13 14 15 16 17		
		D3: Implementación estratégica	-Acciones -Área de trabajo -Operativa -Desempeño -Liderazgo -Decisiones estratégicas	18 19 20 21 22 23		
		D4: Control de operaciones	-Evalúa los objetivos -Resultados -Acciones -Identificando -Necesidades de capacitación	24 25 26 27 28		

Nota: Adaptado de De Luca, R. y Lazzati, S. (2018) *Gestión estratégica*

<https://www.marcialpons.es/libros/gestion-estrategica/9789506419615/>

Matriz de operacionalización de la variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o Rangos
Arias (2013), definió la calidad de servicio como, la actividad que se realiza siguiendo exigencias específicas con la intención de complacer al cliente con el producto o servicio brindado respondiendo a sus expectativas.	La variable fue medida mediante las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	D1: Aspectos tangibles	-Infraestructura -Equipos -Colaboradores -Recursos -Información -Proyectar -Calidad -Atención	1 2 3 4 5 6 7 8	Ordinal Likert (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Superior= 115-155 Intermedio= 73-114 Inferior= 31-72
		D2: Fiabilidad	-Servicio -producto -ofreció -Exactamente -Menciono	9 10 11 12 13		
		D3: Capacidad de respuesta	-Diligencia -Brindar -Soluciones -Recursos -Eficiente -Necesidades -Dificultades -Requiere -cliente	14-15 16 17 18 19 20 21 22 23		
		D4: Seguridad	-Preparación -Colaboradores -Habilidad -Empatía -Confianza -Credibilidad -Cliente -Atención recibida	24 25 26 27 28 29 30 31		

Nota: Adaptado de Arias C., A. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*

https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario

2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para medir la variable Gestión Estratégica

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Magda Leonardo Huerta con Nro. DNI 08139984., de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión estratégica.

Escala auto valorativa

Siempre	(5)
Casi siempre	(4)
Rara vez	(3)
Nunca	(2)
Casi nunca	(1)

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión estratégica	CN	N	Rv	CS	S
Dimensión 1: Pensamiento estratégico					
1) La institución educativa está pendiente de las mejoras que se dan en su entorno para renovar sus actividades internas.					
2) El buen servicio de atención del colegio se mantiene a pesar de la coyuntura social.					
3) La ubicación del colegio permite el fácil acceso y puntualidad de los alumnos y padres de familia.					
4) Las ideas y sugerencias de los padres de familia se consideran en el planeamiento de actividades del colegio.					
5) Los procesos de las actividades comunitarias del colegio estimulan la participación y compromiso de los padres.					
6) El colegio realiza acciones de estrategia continua para mejorar la calidad de servicio.					
7) La eficacia de las estrategias del colegio son inspiradas según acciones de su competidor.					
8) Los procesos de las estrategias resultan efectivos en el actuar diario de la institución en atención a los alumnos y padres.					
9) El personal de la institución muestra disposición en destacar frente a los colegios de su entorno.					
10) El colegio planifica acciones rápidas ante eventualidades que puedan afectar la atención continua al estudiante.					
11) La institución planifica acciones de mejoras en el servicio de atención en un corto plazo.					
Dimensión 2: Planeamiento estratégico					
12) La institución aplica acciones de participación para optimizar sus procesos de trabajo en atención a padres de					

familia y alumnos.					
13) La institución educativa realiza talleres para reforzar la calidad de servicio a padres de familia.					
14) El colegio revisa los procesos de las actividades institucionales para su modificación o implementación.					
15) El entusiasmo del personal docente ayudan a mantener el buen nivel de calidad de atención del colegio.					
16) El trabajo conjunto entre padres e institución se realiza continuamente para las mejoras necesarias de las instalaciones.					
17) Las jornadas para padres de familia resultan eficaces en las actividades del colegio.					
Dimensión 3: Implementación estratégica					
18) El personal directivo realiza acciones continuas del servicio de atención a los padres de familia.					
19) Las áreas de trabajo del colegio mantienen la unidad trabajando en el mismo objetivo de mejorar la calidad de servicio.					
20) El personal docente conservan la unidad en brindar atención de calidad a los estudiantes.					
21) Los profesores orientan sus actividades en el mismo objetivo de la estrategia en la calidad de servicio.					
22) Las acciones del personal directivo resultan eficaces en la operatividad de los procesos educativos.					
23) La decisión de realizar estrategias de mejoras son necesarias para optimizar los procesos de trabajo.					
Dimensión 4: Control de operaciones					
24) Las metas del colegio se logran según lo planificado.					
25) Los resultados de las acciones planificadas se logran satisfactoriamente.					
26) El personal institucional realiza seguimiento a las acciones planeadas para el logro de los objetivos.					
27) El personal directivo se identifica con las necesidades del colegio y de los padres de familia.					
28) Los docentes participan constantemente en capacitación en mejoras de la calidad de atención a los alumnos.					

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Magda Leonardo Huerta con Nro. DNI 08139984., de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad de servicio

Escala auto valorativa

- Muy de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Muy en desacuerdo (1)

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Calidad de servicio	MeD	ED	I	DA	MdA
Dimensión 1: Aspectos tangibles					
1) La institución educativa cuenta con infraestructura en óptimas condiciones contribuyendo al buen servicio de atención a estudiantes y padres.					
2) Los equipos de trabajo del personal de la institución están debidamente operativos					
3) La institución educativa dispone del personal necesario y debidamente preparado.					
4) La institución cuenta con los recursos necesarios para renovar sus mobiliarios en las aulas.					
5) Los medios de difusión utilizados por el colegio resultan eficaces en transmitir a la comunidad los servicios de atención con los que dispone.					
6) El colegio proyecta buen nivel de aprendizaje y participación en sus estudiantes.					
7) Las áreas de trabajo de la institución mantienen buen nivel de calidad en la atención a padres y alumnos.					
8) Los alumnos y padres de familia reciben buena atención en servicio de atención.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
9) Los métodos de enseñanza de los profesores mejoran el coeficiente académico de los alumnos.					
10) La atención que el colegio brinda a los padres y alumnos es eficiente.					
11) El colegio ofrece atención de calidad a estudiantes, padres y comunidad en general.					
12) El personal institucional sigue las normas de calidad en el servicio de atención de padres y alumnos.					
13) La institución educativa informa a los padres de familia					

los avances y logros obtenidos del colegio.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
14) La institución muestra esmero en atender a las necesidades de padres y estudiantes.					
15) El personal directivo brinda información necesaria a padres de familia de las actividades que realizan.					
16) La institución educativa plantea soluciones a las dificultades académicas de los estudiantes.					
17) Las técnicas de enseñanzas favorecen el progreso de aprendizaje de los alumnos.					
18) La institución educativa es eficiente en los tramites de sus solicitudes y padres de familia.					
19) El colegio satisface las necesidades de formación académica de sus hijos.					
20) El padre de familia acompaña y apoya en las dificultades académicas de su hijo.					
21) Los profesores requiere capacitación para poder optimizar los métodos de trabajo con alumnos y padres de familia.					
22) La comunicación del docente con padre de familia permite la continuidad del trabajo escolar en casa.					
23) La institución supervisa con frecuencia las tareas en clases de profesor y alumnos.					
Dimensión 4: Seguridad					
24) El padre de familia participa voluntariamente en mejorar el colegio fortaleciendo la relación con su hijo.					
25) El colegio cuenta con programa de capacitación al docente como parte de su compromiso en la calidad de servicio.					
26) Los docentes cuentan con técnicas novedosas en el aula para estimular los aprendizajes de los alumnos.					
27) Los docentes muestran empatía hacia los alumnos con problemas de aprendizaje.					
28) Los docentes muestran apertura hacia los alumnos dando confianza para fortalecer sus habilidades.					
29) La calidad de servicio del colegio afianza su credibilidad en las actividades que realiza.					
30) Los padres de familia se siente satisfecho con la calidad de atención recibida en la institución educativa.					
31) Los padres de familia se sienten satisfechos con el proceso de aprendizaje de su hijo.					

Muchas gracias.

3. Consentimiento informado

Yo, Magda Leonardo Huerta, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación titulada “Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública UGEL 02, Rímac. Lima, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es educación de calidad. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa Nro. 3012 “Jesús Divino Maestro”.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la institución educativa.
2. Las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Al llenar la encuesta NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados serán anónimos y no habrá ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora al email: docente Asesor

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

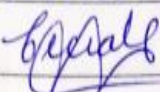
Rímac, junio del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

4. Matriz evaluación por juicio de expertos.

Validación de experto 1:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	CECIA ZOILITA GONZORA CASTRO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA EN NIVEL PRIMARIA
Institución donde labora:	I.E. N° 64359 JOSÉ GALVEZ EGUSQUIZA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	42269837
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

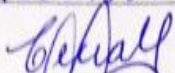
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión estratégica
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Gestión estratégica
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	Pensamiento estratégico, Planeamiento estratégico, Implementación estratégica, Control de las operaciones.
Confiabilidad:	
Escala:	Siempre, Casi siempre, Rara vez, Nunca, Casi nunca
Niveles o rango:	Alto (104-141), Moderado (66-103), Bajo (28-65)
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Representación de instrucciones para el juez:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	CECIA ZOLITA GONZORA CASTRO
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA EN NIVEL PRIMARIA
Institución donde labora:	I.E. Nº 64359 JOSE GALVEZ EGUSQUIZA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	42269837
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.


3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Calidad de servicio
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad
Confiabilidad:	
Escala:	Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Muy en desacuerdo
Niveles o rango:	Alto (115-156), Intermedio (73-114), Inferior (31-72)
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

GONGORA CASTRO, CECIA ZOILITA DNI 42269837	Fecha de diploma: 21/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/07/2019 Fecha egreso: 21/05/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU
GONGORA CASTRO, CECIA ZOILITA DNI 42269837	BACHILLER EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 12/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU
GONGORA CASTRO, CECIA ZOILITA DNI 42269837	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 12/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU
GONGORA CASTRO, CECIA ZOILITA	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 15/04/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Validación de experto 2:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	RAUL EMERSON MENESES MALCA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, Gestión Administrativa y Docencia.
Institución donde labora:	Educación, UGEL Chincheros
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	31477730
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión estratégica
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Gestión estratégica
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	Pensamiento estratégico, Planeamiento estratégico, Implementación estratégica, Control de las operaciones.
Confiabilidad:	
Escala:	Siempre , Casi siempre, Rara vez, Nunca, Casi nunca
Niveles o rango:	Alto (104-141), Moderado (66-103), Bajo (28-65)
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	RAUL EMERSON MENESES MALCA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, Gestión Administrativa y Docencia.
Institución donde labora:	Educación, UGEL Chincheros
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	31477730
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala


Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Calidad de servicio
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa publica
Dimensiones:	Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad
Confiabilidad:	
Escala:	Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Muy en desacuerdo
Niveles o rango:	Alto (115-156), Intermedio (73-114), Inferior (31-72)
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

MENESES MALCA, RAUL EMERSON DNI 31477730	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/08/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
MENESES MALCA, RAUL EMERSON DNI 31477730	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 25/03/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
MENESES MALCA, RAUL EMERSON DNI 31477730	GRADO DE MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO Fecha de diploma: 10/07/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU

Validación de experto 3:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Moisés Celis Montero
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente
Institución donde labora:	IE N°0071 NSM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	04043275
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión estratégica
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Gestión estratégica
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	Pensamiento estratégico, Planeamiento estratégico, Implementación estratégica, Control de las operaciones.
Confiabilidad:	
Escala:	Siempre, Casi siempre, Rara vez, Nunca, Casi nunca
Niveles o rango:	Alto (104-141), Moderado (66-103), Bajo (28-65)
Cantidad de ítems:	28
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (a):	Magda Leonardo Huerta
Objetivo:	Medir la variable Calidad de servicio
Administración:	Padres de familia de 1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. de primaria
Año:	2023
Ambito de aplicación:	En una institución educativa pública
Dimensiones:	Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad
Confiabilidad:	
Escala:	Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Muy en desacuerdo
Niveles o rango:	Alto (115-156), Intermedio (73-114), Inferior (31-72)
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión estratégica elaborado por Magda Leonardo Huerta en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CELIS MONTERO, MOISÉS DNI 04043275	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/05/2015 Fecha egreso: 22/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CELIS MONTERO, MOISES DNI 04043275	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 11/02/91 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
CELIS MONTERO, MOISES DNI 04043275	LICENCIADO EN EDUCACION BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 06/05/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a

6. Otros anexos.

A. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023						
AUTOR: Leonardo Huerta, Magda						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿De qué manera influye la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿De qué manera influye el pensamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera influye el planeamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?</p> <p>3. ¿De qué manera influye la implementación estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar la influencia del pensamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>2. Determinar la influencia del planeamiento estratégico en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>3. Determinar la influencia de la implementación estratégica en la calidad de</p>	<p>General:</p> <p>La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>Específicos</p> <p>1.El pensamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>2. El planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p>	Variable 1: Gestión Estratégica			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango
			D1: Pensamiento estratégico.	-Pendientes -cambios -ubica -planeado -proceso de las actividades -reconocer -estrategia del competidor -efectiva -disposición continua -planificar -acciones de contingencia	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Alto= 104-140 Moderado= 66-103 Bajo= 28-65
D2: Planeamiento estratégico.	-Proceso -Realizan -Revisan	12 13 14				

<p>institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?</p> <p>4. ¿De qué manera influye el control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023?</p>	<p>servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>4. Determinar la influencia del control de operaciones en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p>	<p>3. La implementación estratégica influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p> <p>4. El control de operaciones influye significativamente en la calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023.</p>	<p>D3: Implementación estratégica</p>	-Estrategias	15	
				-Corto plazo	16	
				-De alcance eficaz	17	
				-Acciones	18	
				-Área de trabajo	19	
				-Operativa	20	
				-Desempeño	21	
				-Liderazgo	22	
				-Decisiones estratégicas	23	
				<p>D4: Control de operaciones</p>	-Evalúa los objetivos	
-Resultados	25					
-Acciones	26					
-Identificando	27					
-Necesidades de capacitación	28					
Variable 2: Calidad de servicio2						
<p>D1: Aspectos tangibles</p>	-Infraestructura	1				
	-Equipos	2				
	-Colaboradores	3				
	-Recursos	4				

				-Información	5	Superior= 115-155 Intermedio= 73-114 Inferior= 31-72
				-Proyectar	6	
				-Calidad	7	
				-Atención	8	
			D2: Fiabilidad	- Servicio	9	
				-producto	10	
				-ofreció	11	
				-Exactamente	12	
				-Menciono	13	
			D3: Capacidad de respuesta	-Diligencia	14-15	
				-Brindar	16	
				-Soluciones	17	
				-Recursos	18	
				-Eficiente	19	
				-Necesidades	20	
				-Dificultades	21	
				-Requiere	22	
				-cliente	23	

			D4: Seguridad	-Preparación	24	
				-Colaboradores	25	
				-Habilidad	26	
				-Empatía	27	
				-Confianza	28	
				-Credibilidad	29	
				-Cliente	30	
				-Atención recibida	31	

Tipo y diseño de investigación	Población, muestra y muestreo	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, correlaciona causal - transeccional</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p>	<p>Población: 130 padres de familia de una institución educativa publica</p> <p>Muestra probabilística: 97 Padres de familia de una institución educativa publica</p> <p>Muestreo: probabilístico estratificado aleatorio simple por sorteo.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p> <p>De la Variable 1: Gestión estratégica</p> <p>Nro. Ítems: 28</p> <p>De la Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Nro. Ítems: 31</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Uso del programa SPSS para el contraste de hipótesis.</p> <p>La prueba de normalidad de datos empleando Kolmogorov-Smirnov</p> <p>Se empleó la regresión logística ordinal para la comprobación de las hipótesis planteadas.</p>

Validación de expertos

Nro.	Identificación del experto	Instrumento 1	Instrumento 2
		Gestión estratégica	Calidad de servicio
01	Mag. Raúl Emerson Meneses Malca	Aplicable	Aplicable
02	Mag. Moisés Celis Montero	Aplicable	Aplicable
03	Mag. Cecilia Zoilita Góngora Castro	Aplicable	Aplicable

Prueba de confiabilidad

Variable:	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach
Variable 1: Gestión estratégica	,970	28
Variable 2: Calidad de servicio	,970	31

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	G1	Sig.
Variable 1: Gestión estratégica	,178	97	,000
D1: Pensamiento estratégico	,155	97	,000
D2: Planeamiento estratégico	,147	97	,000
D3: Implementación estratégica	,139	97	,000
D4: Control de operaciones	,157	97	,000
Variable 2: Calidad de servicio	,161	97	,000
D1: Aspectos tangibles	,193	97	,000
D2: Fiabilidad	,233	97	,000
D3: Capacidad de respuesta	,135	97	,000
D4: Seguridad	,169	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Carta de presentación a la Directora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 07 de junio de 2023

Carta P. 0459-2023-UCV-EPG-SP

Lic.

NORMA M. ALVARADO LEON

Directora

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°3012 "JESÚS DIVINO MAESTRO "

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LEONARDO HUERTA MAGDA**; identificado(a) con DNI/CE N° 08139984 y código de matrícula N° 7002753359; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN PADRES DE FAMILIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, UGEL 02, RIMAC. LIMA, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



I.E. N° 3012 "JESUS DIVINO MAESTRO"
PSJE. SATURNO 197
TELF: 4822974

LA QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°
3012 "JESÚS DIVINO MAESTRO" DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N° 02-RÍMAC;

HACE CONSTAR

Que la Profesora LEONARDO HUERTA MAGDA se le facilito el
acceso a la institución educativa para realizar la aplicación de los instrumentos del
trabajo de investigación titulada "GESTION ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN
PADRES DE FAMILIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA, UGEL 02, RIMAC, 2023"

Se expide el presente a solicitud de la interesada.

Rímac, 16 de junio del 2023.




NORMA M. ALVARADO LEÓN
DIRECTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ASMAD MENA GIMMY ROBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en una institución educativa pública, UGEL 02, Rímac. Lima, 2023", cuyo autor es LEONARDO HUERTA MAGDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ASMAD MENA GIMMY ROBERTO DNI: 09452979 ORCID: 0000-0001-9630-6511	Firmado electrónicamente por: GASMADM9 el 14- 08-2023 10:10:49

Código documento Trilce: TRI - 0647544