



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión estratégica y calidad de servicio en una Institución
Educativa Privada en el Callao 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios MBA

AUTOR:

Tupiño Levano, Miguel Angel (orcid.org/0000-0001-8526-0052)

ASESORES:

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

Mgtr. Gonzales Cruz, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él pude concluir con mi carrera, a mis padres Víctor y Lucinda, por brindarme siempre su apoyo incondicional por sus consejos para hacer de mí una persona de bien, y especialmente para mí padre, aunque no esté físicamente con nosotros, sé que desde el cielo me cuida, a mi amada esposa Lucero en especial le dedico esta tesis, por su paciencia, por su confianza, por su comprensión por ser tal y como es. Es la que más ha sufrido las consecuencias de este trabajo realizado. Nunca podre compensar lo suficientemente muy agradecido. Y a los motores de mi vida mis hijos Alanna y Enzo, lo mejor que me ha pasado en la vida.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por permitirme llegar a concluir mi MBA, también agradecer a mis asesores de Tesis Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique al Mgtr. Gonzales Cruz, Juan Carlos Por sus esfuerzos y gran dedicación. Sus conocimientos y orientaciones, su forma de trabajar, por la paciencia y motivación que han sido fundamentales para impulsarme a la investigación. Este trabajo de tesis es el resultado de largas horas de trabajo. No hubiera recorrido todo este camino de no ser con la guía intelectual de mis asesores.

A mi familia quienes por ellos soy la persona que soy. Por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Para mis padres me han dado todo, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, para conseguir mis objetivos.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao 2023

", cuyo autor es TUPIÑO LEVANO MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 03 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352 | Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 12-01- 2024 18:47:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0718585



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TUPIÑO LEVANO MIGUEL ANGEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao 2023

*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| MIGUEL ANGEL TUPIÑO LEVANO DNI: 25682650 ORCID: 0000-0001-8526-0052 | Firmado electrónicamente por: MTUPINOL el 03-01- 2024 22:08:34 |

Código documento Trilce: TRI - 0718564

Tabla de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Tabla de contenidos..... | vi |
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de Figuras..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIONES..... | 34 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| VIII.- REFERENCIAS | 42 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio | 22 |
| Tabla 2 Relación entre la Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio | 23 |
| Tabla 3 Relación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio | 25 |
| Tabla 4 Relación entre Planeamiento y Calidad de servicio | 26 |
| Tabla 5 Relación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio | 28 |
| Tabla 6 Correlación entre variables de estudio..... | 29 |
| Tabla 7 Correlación entre Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio | 30 |
| Tabla 8 Correlación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio..... | 31 |
| Tabla 9 Correlación entre Planeamiento y Calidad de servicio..... | 32 |
| Tabla 10 Correlación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio..... | 33 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Relación entre Gestión estratégica y Calidad de servicio | 22 |
| Figura 2 Relación entre la Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio | 24 |
| Figura 3 Relación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio | 25 |
| Figura 4 Relación entre Planeamiento y Calidad de servicio | 27 |
| Figura 5 Relación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio | 28 |

Resumen

El presente estudio titulado “Gestión estratégica y calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023”, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica de nivel descriptivo correlacional bajo un diseño no experimental de corte transversal en una población de 198 colaboradores de una institución educativa privada en el Callao, empleando una muestra censal, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. De los resultados se obtuvo que del 100% de los usuarios de una institución educativa, cualquiera sea el nivel de la Gestión estratégica, el 43,4% manifestaron que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 30,3% a veces y el 26,3% siempre. Se concluye que, se logró determinar la relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Por medio del coeficiente de correlación de spearman obtenido de ,793 que nos indica que existe una correlación interna positiva alta entre la gestión estratégica y la calidad de servicio.

Palabras Clave: Toma de decisiones, planeamiento, Dirección de Organización.

Abstract

The present study entitled "Strategic management and quality of service in a private educational institution in Callao, 2023", aimed to determine the relationship between strategic management and quality of service in a private educational institution, in Callao, 2023. It was developed under a quantitative approach, of a basic descriptive correlational type under a non-experimental cross-sectional design in a population of 198 collaborators of a private educational institution in Callao, using a census sample, using the survey technique and the questionnaire as an instrument. The results showed that out of 100% of the users of a private educational institution, regardless of the level of strategic management, 43.4% stated that there was never a relationship with the quality of service; 30.3% sometimes and 26.3% always. It is concluded that it was possible to determine the relationship between strategic management and service quality in a private educational institution in Callao, 2023. The spearman correlation coefficient of .793 indicates that there is a high positive internal correlation between strategic management and service quality.

Keywords: Management, strategic, Quality, Service, Educational Institution.

I. INTRODUCCIÓN

La exploración tiende en dos elementos de gran importancia en la administración estatal incluida la gestión estratégica y en la calidad del servicio. Estos factores moldean la dirección de las organizaciones especialmente en nuestro sector gubernamental, esto es claramente el resultado de su desprecio, y su negligencia ha generado muchos problemas en todo el mundo. El público y, sorprendentemente, en el mundo vecinal. Herawaty et al. (2020) director de la Unidad de Discusión de Educadores de la Osstf Locale 26, dijo en una declaración para The Survey Paper, que los profesionales de la educación necesitan ataques de datos porque es importante que los estudiantes aprendan sobre los ataques impactantes. Sostiene que es importante tomarse el tiempo comprender. La influencia de los planes de lecciones de paso, especialmente en las provincias de Alto Canadá. Asimismo, se centra el hecho de que, durante toda la discusión importante, el gobierno de Portage nunca resolvió los problemas importantes que influyen en el desarrollo educativo del territorio. Asimismo, no ha habido la expansión de las aulas, la plana docente, la falta de muchos puestos, el aprendizaje automático ni servicio al cliente de calidad.

Conforme el instructivo de la Unesco (2013) en Latinoamérica, recientemente han cobrado en el mundo mayor importancia, especialmente los países desarrollados a diario aparecen problemas en las organizaciones educativas, la desigualdad en la sociedad, la insuficiencia de dirección de algunas asociaciones educativas, etc. sucesivamente. Estas realidades exigen que el personal esté más preparado ante RRHH en cuestiones relacionadas con la cultura jerárquica, el plan de estudios bien pensado de una fundación pedagógico, el entorno profesional e institucional y el tipo de liderazgo en las unidades de gestión. Por ese sentido, una administración educativa en toda Latinoamérica debe ser el interés esencial de todo ordenamiento educativo y por qué no de los estados en el poder (p. 99).

La situación en Ecuador demuestra que muchos educadores experimentan dificultades para encontrar una armonía viable entre el trabajo con sus estudiantes, principalmente debido a factores sociodemográficos y las cualidades de los

estudiantes en la sala de estudio. Por ejemplo, según Carvalho et al (2021) la junta directiva puede aumentar aún más las calificaciones en un 12%, mientras que del Iskandar et al. (2021) menciona que las estrategias de presentación únicas pueden ayudar a ajustar las hipótesis y la práctica a través del compromiso del estudiante.

Sin embargo, la planificación y la gestión administrativa estratégicas son formas de identificar y enfrentar los desafíos en el sector público. Estos enfoques consisten en un conjunto de conceptos, procesos, herramientas y prácticas que deben ser adaptados de manera reflexiva y estratégica en contextos específicos para lograr resultados deseados. Aunque hay varios enfoques genéricos para ambos, las fronteras entre ellos no son siempre claras, y en la práctica suelen ser híbridos (Bryson y George, 2020).

Esta situación conlleva a una gestión normativa inadecuada en cualquier Unidad de Administración Instructiva Barrial. En la localidad de Lince, el programa radial RPP (2013) dio a conocer denuncias de algunos educadores sobre la falta de consideración en la UGEL de la competencia (párr. 1). Por otro lado, el artículo del diario La República (2017) detalló irregularidades monetarias en la UGEL Lambayeque. Es necesario que las autoridades educativas tomen medidas en mejorar el desempeño comercial de la organización educativa y garantizar la educación de calidad para los estudiantes. En Huancavelica, el columnista Zubilete (2018) detalló la asombrosa divulgación en el almacén de la UGEL de la región de varios textos instructivos desintegrado. En ocasiones, como, por ejemplo, los representantes a veces difaman el marco institucional, y se expresa ampliamente que la naturaleza de la administración es insuficiente.

Es el entorno más cercano, dentro de una fundación instructiva, Callao, no hay suficiente control ni solicitud, ya que ciertos trabajadores desarrollan capacidades similares con precisión y realizan métodos de trabajo similares durante mucho tiempo, la mayoría de las veces no comparten la información recopilada. De esta manera, no genera un sentimiento de asociación, teniendo un lugar y una responsabilidad profunda entre los trabajadores, es decir, la cultura jerárquica no influye en la transmisión o recopilación de información, por lo que no hay propensión

a compartir información. Esta información nueva, muy planificada, no se difundirá y el elemento estará en una situación difícil.

En el ámbito de liderazgo y gestión de una organización educativa, se presentan varias apreciaciones que deben ser tomadas en cuenta por los directivos. El factor más importante es el requerimiento de que los miembros de la organización adquieran habilidades y conocimientos pertinentes para su desempeño. Por otro lado, el área de adquisiciones puede presentar dificultades al momento de negociar con proveedores, lo que puede afectar la implementación de estrategias y, en última instancia, la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Es fundamental que se mantenga una comunicación efectiva y se cumpla con los compromisos adquiridos para garantizar el éxito de la institución educativa ubicada en Callao.

Se estableció como problema general, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? y se formularán como problemas específicos: ¿De qué manera la estructura y la cultura de la organización se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023?, ¿De qué manera la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023?, ¿De qué manera el planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? y ¿De qué manera la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023?.

La fundamentación del estudio a nivel teórico se basa principalmente en su conveniencia, ya que se trata de una investigación viable y urgente de gran importancia para los directores de una organización educativa en Callao. Además, esta relevancia se extiende también a los educadores que trabajan en este ámbito. A nivel Social; la clave está en la importancia y el papel de los factores (liderazgo gerencial y calidad del liderazgo) ya que las actividades de coordinación, entrega y control de la base de aprendizaje depende de ambos, pero ayudan a sacar conclusiones que realmente valga a la atención. A los compañeros del plantel, así como impulsar a los organismos instructivos a actuar más temprano que tarde para

la contraprestación y disminución de estos asuntos, a su vez que actuará como asunto de trabajo como resultado de los problemas comparables. A nivel práctico; tiene una tracción debido a elementos de los factores y al compromiso de profesionales adecuadamente guiados y capacitados, así mismo, la revisión también brindará información nueva y clara sobre la realidad en los espacios escolares, la cual servirá de ayuda para futuras investigaciones. Además de acceder en mejorar las averiguaciones existentes. Con el empleo de hipótesis y reglas que admitieran desglosar los elementos de revisión. A nivel metodológico, la manejabilidad sistémica surgirá con la accesibilidad de dos instrumentos por motivos de futuras aplicaciones con nuevas investigaciones. No obstante, se ha programado e ideado otro sondeo a la luz de la peculiaridad y originalidad de nuestros pobladores y los factores y puntos que efectivamente queremos cuantificar para alegar a nuestros objetivos expresados. Se completará la solicitud para todos los efectos en relación con las conferencias de bioseguridad dadas por la nación.

Se f estableció como objetivo general: Determinar la relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023 y, como objetivos específicos: Evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Evaluar la relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Evaluar la relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Evaluar la relación de la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

Se estableció como hipótesis general: Se formularán como hipótesis específicas: Existe relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Existe relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Existe relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Existe relación de la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han revisado exhaustivamente diversos estudios tanto a nivel nacional como internacional, motivo por el cual se nombró a Aliaga y Alcas (2021) pretendieron explorar el impacto de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un nosocomio de la ciudad de Lima en partos distinguidos. Técnica: Revisión cuantitativa, ilustrativa, causal y transversal. Se obtuvo de 90 pacientes la muestra que fueron en los dos meses consecutivos atendidas; pruebas irregulares. Se utilizaron tres instrumentos aprobados por especialistas con la confiabilidad que se estimó con el Alfa de Cronbach. La razón que constató la existencia de una frecuencia de gestión vital y materia de la administración en el trabajo a culturado.

Casavilca (2021), esto afirma que se utilizaron insights inferenciales con pruebas no paramétricas, utilizando el nivel correlacional con una escala de comportamiento asociada al estudio Likert 30 para los dos factores con clases ordinales. Es sencillo que la variable 1 está fundamentalmente relacionada con la variable 2, y eso implica que la administración esencial está completamente relacionada con la naturaleza de las administraciones educativas en el establecimiento educativo público 31593, Localidad El Tambo 2020. El coeficiente de conexión rho de Spearman es $\rho = 0.000$, demostrando una "relación positiva ideal de 0,913". En la asociación, examen y traducción de los resultados, los factores mostraron 2,8 para la administración clave y la naturaleza de las administraciones, lo que no supera el tamaño de 5 en el establecimiento instructivo, por ejemplo 31593. La administración vital y la naturaleza de las administraciones se están volviendo actualmente número uno en el local El Tambo. El tipo de examen fue fundamental ya que dependía de hipótesis y del uso de información lógica para la práctica genuina. En vista del pensamiento ilustrado, se asumió un plan transversal no exploratorio, sin modificación de los factores, y la propuesta se ejecutó a lo largo de 2020 según cronograma reservado. En consecuencia, se utilizó una metodología mixta.

Tello (2021) el propósito primordial fue determinar el impacto de la gestión estratégica en la calidad del servicio en una entidad educativa de Lima en el año 2020. La metodología de investigación utilizada fue básica con un enfoque de métodos mixtos y un diseño no experimental. En el estudio participaron 91

empleados que fueron encuestados utilizando dos tipos de herramientas: una guía de entrevista para 7 ejecutivos clave y un cuestionario para 74 funcionarios de servicios estudiantiles. Los resultados, tanto cualitativos como cuantitativos, alcanzaron con éxito los objetivos del estudio y validaron la hipótesis formulada. El estudio concluyó que la gestión estratégica afecta significativamente la calidad del servicio (incluyendo sus diversas dimensiones) en una entidad educativa de Lima en el año 2020.

Saavedra y Espinoza (2019) el objetivo de la encuesta fue avanzar una importante propuesta de gestión, teniendo en cuenta las hipótesis de Peter Senge y Pilar Pozner, para atender la falta de asociación institucional del Ejemplo No. 10360 "San Marcos" en el Poblado Focal de Mocache, localidad de Olmos, zona y localidad de Lambayeque. El punto de convergencia de la auditoría es la organización institucional, y la hipótesis propuesta demuestra que la ejecución de una propuesta de organización fundamental considerando las especulaciones de Peter Senge y Pilar Pozner propiciará una mejora en la organización institucional del Ejemplo No. 10360 "San Marcos". "en Mocache, región de Olmos, dominio y localidad de Lambayeque. Los hallazgos encontrados están ausentes en ciertos componentes de la gestión educativa: en el ángulo institucional, falta de aparición de datos del personal escolar sobre la visión y objetivos institucionales por su descarte en la preparación de expedientes directivos; En la perspectiva instructiva, disposición curricular aislada e inasistencia al control y asistencia educativa; mirador cercano, ausencia de espacios para impulsar la ayuda de vecinos y especialistas barriales en diligencias institucionales; y en la perspectiva administrativa, insuficiencia de compromisos y sencillez en la asociación de recursos financieros. La importancia de la encuesta radica en la propuesta de una gestión educativa vital considerando las especulaciones de Pilar Pozner y Peter Senge.

Chumioque (2018) el objetivo es determinar la relación que existe entre la administración regulatoria y la naturaleza de la administración en los compañeros de una asociación vehicular Emprecosur S.A-Pachacamac. Marco: El tipo de evaluación es no exploratoria, cruzada, con un esquema de juego correlacional expresivo, la población estuvo conformada por 32 socios, con una representación

de 32 individuos, la información se obtuvo a partir de una determinación. Los instrumentos aplicados tienen alta calidad constante a través de la medida alfa de Cronbach, 0,967 para el esquema principal de la asociación y 0,976 para la posibilidad de encuesta autorizada. Así lo consideraron, en la prueba de especulación se obtuvo un R de Pearson de 0.596, con un valor de p de 0.000, por lo que existe una relación sutilmente cierta entre el curso principal y el pensamiento de gestión dado por la asociación automovilística Emprecosur. S.A. - Pachacamac.

A nivel internacional se citó a Lana et al. (2022) el propósito es establecer el procedimiento para la planificación, ejecución y valoración de la administración estratégica en la mejora de la educación en un internado. Según este documento sobre la administración estratégica para la mejora educativa en un internado, se identifican los siguientes aspectos: (1) La planificación estratégica en un internado abarca el desarrollo de la visión, misión y objetivos de la escuela, así como la planificación a corto, mediano y largo plazo, la identificación de factores internos y externos, y la formulación de estrategias. (2) La implementación de la gestión estratégica involucra la determinación de las políticas del centro, la motivación del personal educativo, la asignación adecuada de recursos humanos y el fomento de una cultura estratégica. (3) La evaluación de la gestión estratégica comprende el seguimiento desde la planificación hasta la implementación, la medición del desempeño individual y de la institución educativa, así como la adopción de medidas correctivas.

Lana (2008) destaca la importancia de definir cinco etapas en un proceso de gestión estratégica. El primero es un análisis interno de la empresa y su entorno. En segunda fase establecer un plan de acción que tiene metas de corto, mediano y largo plazo. Tercera Fase se desarrolla la estratégica corporativa, la estrategia de negocio y la estrategia funcional. Como cuarta apartado analiza como se pueden implementar las medidas estratégicas desarrolladas en la etapa anterior. Y la quinta etapa se identifican mecanismos de control y seguimiento.

Gómez et al. (2016) sugiere que los planes estratégicos deben publicarse con facilidad en los distintos niveles de la empresa, al mismo tiempo que se

proporciona información detallada en los niveles superiores y a nivel piramidal. Pero eso no disminuye la intención del plan.

Cotán et al. (2021) un estudio realizado en una universidad privada de España se centró en analizar las principales posibilidades, ventajas y desventajas del trabajo cooperativo en entornos web. En particular, se analizó el trabajo cooperativo como técnica de aprendizaje y su efecto en el proceso de obtención de información de los estudiantes. Se utilizó una técnica subjetiva, con entrevistas organizadas como dispositivo de recolección de información. Las consecuencias de la revisión profundizan en lo que significa el trabajo cooperativo para el aprendizaje de los estudiantes y las principales modalidades jerárquicas, entre diferentes puntos de vista. Específicamente, los fines fundamentales presentan la idea fundamental de inclusión individual y obligación individual de cultivar un ambiente positivo de unión colectiva.

Barczak et al. (2021) el propósito del análisis fue examinar las tendencias actuales en la gestión estratégica, con especial énfasis en la exploración del enfoque de red en este campo. El artículo, de naturaleza descriptiva, se fundamenta en una revisión de la literatura y sus críticas constructivas. Se empleó una revisión narrativa de la literatura para exponer los supuestos y características principales del enfoque de red en la gestión estratégica, así como para señalar las tendencias emergentes y las nuevas direcciones. Además, se identificaron fundamentos teóricos para comprender los procesos de cambio estratégico en redes interorganizacionales, y se propuso una forma de comprender la estrategia de red. La investigación presentada en este contexto revela que, desde una perspectiva de red, la estrategia empresarial desempeña un papel crucial en la orientación del desarrollo de relaciones y redes individuales. La exploración del enfoque de red en la gestión estratégica permite adoptar la categoría de estrategia de red, la cual puede describirse a través de la coexistencia de cooperación y competencia.

Díaz y Villafuerte (2022) tuvo como objetivo analizar los distintos enfoques y destacar los estudios relacionados con el desarrollo de la planificación estratégica en el ámbito educativo. La preparación clave en la educación incluye una serie de pasos que se centran en el apoyo, lo que permite a una organización definir su

visión y misión a través del examen de sus ventajas, deficiencias, puertas abiertas y riesgos. Esto requiere una reflexión exitosa y cooperativa para abordar las actividades futuras de la asociación. La exploración dependió del levantamiento ordenado de 44 artículos utilizando estrategias de examen bibliográfico e investigación narrativa, tomando en cuenta un momento de los últimos cinco años y utilizando herramientas de búsqueda web. Estos artículos se agruparon en regiones como preparación clave en el aprendizaje, mejora de los educadores, ejecutivos y calidad. Uno de los objetivos destacados fue que el plan bien definido no solo actúa como un instrumento que cambia la asociación, sino que también influye en diferentes áreas del establecimiento alineándose con la misión y visión institucional.

Palacios (2022) en su exploración denominada “aprendizaje cooperativo basado en web: factores de logro para su viabilidad”, el diseño fue evaluar lo que está sucediendo en el trabajo cooperativo y la administración de claves, y percibir los elementos que conducen al progreso, utilizando un modelo mixto. metodología y las diferentes técnicas de análisis contextual a través de encuestas y entrevistas semiorganizadas. Los resultados mostraron una conexión entre los dos factores, lo que promueve así la mejora del razonamiento inteligente básico. En consecuencia, se recomienda que el apoyo a la administración clave y al trabajo cooperativo pueda desarrollar aún más estos factores de logro y abordar los problemas de los estudiantes y educadores.

Para el marco teórico se analizaron diversos autores que abordan acerca de la gestión estratégica como Federico y Loguzzo (2016) mencionan que, en el ámbito de la organización asociativa, que se disponga de una información razonable y mejore la traducción de los progresos que se dan en el ambiente en el que trabaja la asociación, así como dentro de la entidad, y que dispongan, a su vez, de una cantidad de información especializada en torno a difíciles dispositivos valiosos para la supervisión de asociaciones y con habilidades jerárquicas para dirigir asociaciones útiles, creativas y orientadas en su condición actual (p. 56).

La administración clave se aprecia en relación con los aspectos que la acompañan: la construcción y cultura de la asociación, la dirección independiente, la organización y los ejecutivos de las asociaciones.

Como lo indica Chiavenato (2017) especifica que la administración esencial, esta es una demostración de organización, actualmente se reconoce que los elementos fundamentales del director son la organización, la asociación, el directorio y control. La manifestación de estas cuatro habilidades esenciales es la supuesta interacción gerencial, es más que una sucesión repetitiva, dinámica e intuitiva.

Reynoso (2017) alude que, la administración estratégica es la ordenación de prácticas que se ayuda en una ocupación de coordinar una institución a través de una conducción objetiva de bienes, emprendimientos y esfuerzos. Strang y Kuhnert (2018) lo interpretan como la realización de objetivos autoritarios de manera exitosa y productiva a través de la asociación, preparación, control y curso de activos jerárquicos.

Hernández (2018) detalló que el pensamiento de administración vital, viene avanzando a lo largo del tiempo en la medida en que el individuo ha progresado asimismo en la elaboración de nuevos avances y vinculaciones para mejorar nuevos componentes y administraciones, en la satisfacción de una feria que se desarrolla y se complejiza continuamente, reconocer como genuina la investigación de hipótesis para desarrollar, aplicación y perfeccionar propuestas y perseverar en las condiciones que se vienen enfrentando al mundo, en el mundo del comercio, aplicación y adopción de nuevas formas de pensar por los gerentes, que conduzcan a nuevos resultados en la organización, encabezamiento y en el control. En cualquier caso, el negocio es un tema mundial que influye a todos como asociación.

Gil (2018) expresó que la actual realidad solicita un mejor tratamiento para entender y tratar una organización, de tal manera que le permita incrementar su amplitud de desarrollo y así tener la alternativa de fiscalizar suficientemente la información y contar con accionistas capaces de hacer de la enseñanza una forma de pensar, de vida. En general, está vinculado con aumentar el grado de desarrollar

mediante el aumento de las capacidades mentales y la creación de mejores enfoques para la enseñanza.

Sánchez y Pintado (2019) eso es lo que nos hacen saber, que la gestión clave muestra los puntos más adaptados en la administración de la entidad, para mejorar la imagen tanto como la situación que separa a la asociación del resto de su oposición. Una entidad preocupada por su imagen generalmente la considera en todos los sistemas corporativos, llegando a un amplio abanico de enfoques mercantiles y, asimismo, puede llevar a cabo metodologías corporativas empleando una gran administración.

La administración de claves se viene aplicando desde la antigüedad y de forma experimental, pero siguiendo los procesos continuamente de la organización que son el ordenamiento, la asociación, el porte, el control, sin los enfoques no existe un sistema para ejercer la autoridad en una asociación. Estos pequeños ciclos ayudan a avanzar productivamente los esfuerzos u objetivos de la organización.

Luego, los aspectos dados por Federico y Loguzzo (2016) se caracterizan y son: el diseño y la cultura de la asociación, la dirección, la organización y la junta de asociaciones.

El aspecto principal diseño y cultura de la asociación, este informal marco cubre dos necesidades: satisfacer las necesidades de los clientes para la conexión social y trabajar en la presentación de la organización a través del cambio compartido, dotando a la asociación de canales que en general son lo más rápidos. y más eficaz Federico y Loguzzo, (2016)

De igual forma, el segundo volumen de Toma de decisiones, Federico y Loguzzo (2016) mencionan que, la elección es normal, algo con lo que existimos y vivimos juntos, pero también es una cuestión compleja que merece una especial atención. Sin embargo, rara vez pensamos en cómo tomamos decisiones basadas en la razón o el instinto. Cada asociación es un especialista que intenta de ajustar el universo, el entorno en el que el líder necesita influir o salvaguardarlo de posibles cambios; ambos casos requieren crear efecto en su comportamiento. Esta

influencia ocurre a través de mediaciones, actividades realizadas por la entidad o individuo.

De tal forma, el tercer aspecto es el ordenamiento, donde Federico y Loguzzo (2016) advierten que, arreglar es un apropiado ejemplo, donde los objetivos se caracterizan y se disponen las formas que se apropiaran para lograrlos. Forma parte de dictaminar las bases que orientan la futura actividad. Esto sugiere en salvaguardar las metas, comprender como una situación futura a cumplir, y las técnicas, es decir, los estatutos generales de las actividades que deben realizarse para alcanzarlas.

De igual forma, el aspecto final, la administración de las asociaciones, donde Federico y Loguzzo (2016) advierten que, la creciente dificultad del ambiente en el que funcionan las entidades implica comprobar la reinserción de la capacidad de la gestión en las entidades. En caso de que reconozcamos que los recursos humanos se están convirtiendo progresivamente en una característica diferenciadora, dicha amplitud debe esperar un trabajo importante sin desvincularse de sus responsabilidades funcionales.

Para obtener una estructura hipotética se diseccionaron algunos autores que hablan de la Calidad de la Administración como Vargas y Aldana (2018) a eso se refirieron, se afirma que la ayuda es un conjunto de componentes interconectados, para satisfacer al comprador hasta el objetivo de marcos de creación y administración del tablero (servicio) hasta el plan de control de calidad y el marco de gestión, etc., que se incluyen en estas innumerables corrientes. En ocasiones se presentan hipótesis formuladas.

La calidad de la administración se evalúa bajo los aspectos que la acompañan: Plan de creación de marcos administración de los ejecutivos, revisión de la administración y mejoramiento de la administración.

Lovelock y Wirtz (2018) caracterizan que: La calidad de administración es un elemento clave relacionado con la fidelidad del consumidor, si un usuario está excepcionalmente complacido o incluso satisfecho, está obligado a convertirse en

un usuario fiel de una entidad, a fusionar sus adquisiciones con un único proveedor y a emitir comentarios positivos.

Kotler y Armstrong (2017) caracterizan que: La calidad de la administración es una de las herramientas vitales de situación. La calidad afecta directamente a la exhibición del artículo o administración; en ese sentido, está establemente ligado al incentivo por el cliente y su realización, ya que se caracteriza por estar libre de la fuga.

Evans y Lindsay (2018) caracterizan que se considera como principios especializados la naturaleza de la administración, es decir, se piensa en la rapidez de atención y la exactitud de los datos. Estos dos puntos de apoyo son los más significativos, al igual que las personas y la innovación.

Charles y Gareth (2019) caracteriza qué naturaleza de la administración: algo se sugiere en las propiedades de la humanidad; es la competencia de las personas para realizar las cosas admirablemente. El producto se relaciona con la calidad, pero como también en los grupos humanos que integran la entidad, atención al usuario, inversionistas, cómplices, administración interna de la organización, vínculo con los proveedores, preservación de los activos normales, consideración de la comunidad cambiando parte de los beneficios tales como sociales o utilitarios, (p. 2).

Mendoza (2021) caracteriza que: La naturaleza de la administración se centraliza en abordar los supuestos del usuario y abordar sus requerimientos con el objetivo de que pueda ejecutarse. De esta forma, si cumplir con las suposiciones es tan importante, es importante tener información suficiente sobre los clientes que contenga perspectivas relacionadas con sus obligaciones, con las particularidades que observan para decidir el nivel de valor logrado. La naturaleza de la administración es darle mucha atención, ya sea un artículo o administración, a los usuarios externos e internos, dependiendo de la lealtad del usuario para que tengan una buena impresión de la entidad, ya que un usuario satisfecho es un cliente que sugiere. El principal sobre la naturaleza de la administración es tener una relación decente con cada uno de los socios, ya que son la representación de la asociación y siempre cuentan con el talento humano.

La naturaleza de la administración se estima bajo los aspectos acompañantes Vargas y Aldana (2018): Plan de creación de los marcos, administración de los ejecutivos, revisión de la administración y mejoramiento de la administración.

De igual forma, el aspecto principal es el Plan de marcos de creación, donde Vargas y Aldana (2018) advierten que, se confirmó la ayuda es un grupo de la interrelación de elementos, para el cumplimiento del cliente y el objetivo de marcos de la creación de los ejecutivos de administración (servicio) llevando por el plan y marcos de control de calidad de gestión, y así sucesivamente, es todo a través de esta corriente, se introducen multitud de alternativas e hipótesis de marcos, lo que permite a las organizaciones de gestión considerar la capacidad de liderazgo de una manera diferente, porque en este caso las dependencias entre componentes se consideran y verifican al mismo tiempo. Se incluyen componentes de entrada considerables para un control de calidad completo (p.10).

Así mismo, el aspecto posterior, administración el directorio, donde Vargas y Aldana (2018) advierten que, aquellos medios que tienen la oportunidad de adquirir y utilizar los productos y servicios de la empresa, y los periodos que surgen durante los ejercicios del consumidor, de los cuales algunos no involucran directamente a la asociación que ofrece los servicios y productos que desea. Y son enviados al mundo de una manera que ocurre cuando es necesario responder a las demandas, deseos y expectativas de las personas que buscan ayuda. Las herramientas se pueden agrupar en: (a) Dispositivos de la ayuda, (b) Instrumentos de ayudan desde el punto de vista del valor y mejora continua y (c). Dispositivos de regulación (p.p.75-76).

Por otra parte, el tercer aspecto, el Help Review, donde Vargas y Aldana (2018) notan que, el objetivo primordial es seguir escuchando la palabra del cliente sobre una premisa ordinaria y super duradera y de esta manera tener la opción de proyectar los requisitos y supuestos, evaluar los índices de cumplimiento y contrastándolos con el índice de oposición. Las revisiones son vitales para configurar sobre unas bases sólidas que respalde sus elementos de la planificación, ordenación de la asistencia y creación. Con esto es posible hacer que el comprador

evalúe la naturaleza de la ayuda recibida de la entidad y su conformidad con sus necesidades y supuestos.

Por otra parte, el aspecto final, Mejora de la administración, donde Vargas y Aldana (2018) advierten que, ayudar a una preparación y una formación de calidad son fundamentales para el éxito del ciclo. La preparación es el punto de partida de una mentalidad cambiante que ajusta el comportamiento. Mientras se prepara, debe prestar atención a las ideas e implicaciones de esta comunicación. El siguiente paso es ayudar a las personas a completar la búsqueda de los ejercicios que realizaron, alcanzar sus objetivos, comprometerse con la asociación y ser dueños de los turnos del evento. La tercera fase se centra en implementar la gestión interactiva de instrumentos para ayudar a los gerentes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta exploración, por la metodología, es cuantitativa, como lo demuestran Hernández y Mendoza (2018) quienes se refirieron a que la estrategia aplica la obtención de información para separar hipótesis a la luz de proyecciones numéricas y valoraciones cuantificables.

Por el motivo que buscaba, era de tipo básico ya que, como Ñaupás et. al (2018) descubrió que aplican información inteligente para determinar preguntas, en consecuencia, la información se adquiere a través de un instrumento.

Por el nivel de estudio fue descripción correlacional de relevancia, ya que como llamaron la atención Hernández y Mendoza (2018) su motivación es captar la relación entre los factores de revisión, sin embargo, en su mayoría se rastrean en asociaciones entre al menos tres factores.

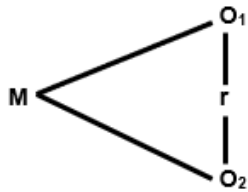
3.1.2. Diseño

El arreglo utilizado no será preliminar. Según Hernández y Mendoza (2018) ya que el resultado no cambiará de forma arriesgada, ni la ayuda para la que se prolongue dentro del tiempo previsto.

Además, se utilizó el plano cruzado. Según Hernández y Mendoza (2018) ya que se completó en un período específico.

De igual manera, se aplicó el arreglo correlacional. Como lo demuestran Hernández y Mendoza (2018) proponen que los estudios correlacionales miden al grado de asociación entre estos dos factores de prospección.

El plan que se relaciona con este tipo de examen es:



Dónde:

M = Muestra

O₁, O₂ = Observaciones obtenidas de cada una de las variables.

r = Indica la posible relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión estratégica

Definición conceptual

Federico y Loguzzo (2016) refiere que en la organización asociativa, que habiliten de una información razonable que mejore la interpretación de los avances las que se dan en el clima en donde se trabaja la asociación, así como dentro del entorno operativo de la asociación, y a la vez se dispongan, de una acumulación de datos especializados en torno a complejos dispositivos valiosos para el monitoreo de asociaciones y de habilidades jerárquicas para capitanear asociaciones útiles, creativas y centrándose en su situaciones actuales (p. 56).

Definición operacional

La gestión estratégica se mide bajo las siguientes dimensiones: estructura y cultura organizacional, dinámicos, arreglar y aspecto administrativo.

Indicadores:

- La dimensión Estructura y cultura de la asociación tendrá cuatro marcadores que son: Satisfacer las necesidades del individuo para una conexión social, trabajar en una exhibición de la asociación, canales más rápidos y canales más efectivos.
- El aspecto Dinámico tendrá dos marcadores: pensamiento e instinto.

- El aspecto Arreglar tendrá tres marcadores que son: actividad futura, objetivos y sistemas.
- El aspecto administrativo de las asociaciones tendrá cinco marcadores que son: La capacidad de los ejecutivos, Recursos humanos, Separación de bienes, Puesto vital y Obligaciones funcionales.

Escala de medición: la escala será la ordinal.

V2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Vargas y Aldana (2018) al referirse al servicio afirmativo como un conjunto de elementos interrelacionados para diseñar sistemas de producción y gestionar servicios (servicios) para colmar las expectativas de los usuarios, a través del diseño de servicios y sistemas de control de calidad, etc., la teoría de sistemas aparece varias veces a lo largo del proceso.

Definición operacional

La calidad de servicio se evalúa base a los siguientes aspectos: El diseño de sistemas de producción, la asistencia en el aspecto ejecutivo, la revisión de la asistencia.

Indicadores:

- La dimensión Diseño de sistemas de producción contará con cuatro marcadores que son: Cumplir con el comprador, Planificar marcos, Control de calidad de la administración y Crítica.
- La asistencia El aspecto ejecutivo tendrá tres puntas que son: Instrumentos de administración, Aparatos que ayuden a la asistencia desde el punto de vista del valor y la mejora continua, y Dispositivos de gestión.
- El aspecto revisión de asistencia tendrá tres indicadores que son: Evaluar las tasas de cumplimiento del cliente, Cumplimiento de

requisitos y supuestos, y Capacidades de transporte de planificación, Creación y Administración.

- El aspecto mejora asistencial tendrá seis indicadores que son: Preparación, Escolarización, Hallazgo de ejercicios, El tablero de instrumentos, Los marcadores ejecutivos y el método para evaluarlo y Proceso de mejora consistente.

Escala de medición: la escala será la ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018) dijeron que obviamente debe basarse en las características estacionales del contenido, región y población. La población está conformada por 198 trabajadores de una entidad educativa privada en el Callao.

Muestra

Hernández et al. (2014) hace referencia a que es una pieza de una recopilación donde se obtendrán datos significativos para la revisión.

Muestreo

El muestreo empleado en este estudio fue el no probabilístico censal, es decir, se trabajarán con los 198 trabajadores de una entidad educativa privada en el Callao.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica elegida en esta evaluación es la encuesta.

A partir de esta técnica se optó por una herramienta, un cuestionario como instrumentos para recolectar información en el contexto mostrado por Hernández y Mendoza (2018) indicaron que una encuesta es un grupo de preguntas que se enfocan en al menos un factor estimado.

Validez del instrumento

La encuesta se utilizó como nuestro mecanismo de recopilación de datos y fue evaluada por especialistas en el campo para ser aplicada a la unidad de exploración de esta revisión.

Confiabilidad

La fiabilidad se utilizó para romper la calidad inquebrantable de nuestra herramienta de recopilación de información.

Para Hernández et al. (2014) muestra qué tan bien su equipo ofrece resultados inteligentes como predecibles, se utilizará el dispositivo medible Alpha de Cronbach y SPSS.

3.5. Procedimientos

Se formularon preguntas de evaluación y se realizó una busca pública en todo el mundo de líderes que hablaran sobre de cada variable, luego aludieron a las bases de sus especulaciones y se alinearon con temas generales y expresos, tal como el objetivo general. Por lo tanto, los objetivos específicos, así como los supuestos generales e inequívocas, como también, en el punto, que luego se completaba una revisión en la escala tipo Likert, y se tomó una decisión proponente antes de su implementación, con posterioridad se trasladaba la herramienta a la unidad de estudio, esta prueba pasara por una evaluación que permitirá obtener la aprobación y hacer el plan libremente, esta información se pasó a la construcción cuantificable de SPSS para alcanzar información exacta que finalmente se aislaron las hipótesis, presentar las conclusiones y dar algunas recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos se presentan en cuadros repetidos recopiladas por elementos y puntos de vista que permita cuantificar las ideas de las respuestas de los encuestados. De todos modos, se utilizó la medida Rho de Spearman para probar esta hipótesis. Utilizando esta tabla evaluamos el grado de asociación interna.

De las estrategias de exploración generalmente elaboradas por las auditorías cuantitativas son de las estimaciones incuestionables, descritas por Kenton (2019) transforma los datos en resúmenes sensatos de datos y planes. En este trabajo se utilizó el programa computacional de escritura verificable IBM SPSS Estimations, el cual permitió transmitir fácilmente la información que se suponía tenía la preferencia de desentrañar con exactitud y sinceridad de los productos obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Este examen, demuestra carácter, se ilustró la calidad moral capaz y el respeto por los individuos, se concede una consistencia a las normas APA, sin distorsiones, es la obligación en adquirir informes sobre la gama de informaciones para conseguir las ventajas más absurdas. Además, el modelo de uso estará justificado por la limitación en la forma en que se considerarán las propiedades, el secreto y la seguridad de la fuente al utilizar la solución para recopilar información honesta y básicamente no controlada.

Como todo examen sujeto al movimiento social, a la luz de las normas morales se representa lo que ocurre en la actividad humana. Estos son: (1) El estándar de intrepidez, que proviene del desarrollo puro y formal de exhibiciones por parte del investigador científico. (2) Ilustración con un extraordinario beneficio, donde se espera que esta revisión sirva de brújula para una futura prueba interesada en ampliar la información obtenida. (3) Regla no venenosa, ya que no está organizado dañar a nadie. Así, (4) el estándar de sensibilidad, que se debe rebelar la información con exactitud sin devastarlos y delimitar el asunto sin implicar a los autores (Manjarrés, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. . Análisis descriptivo

Tabla 1

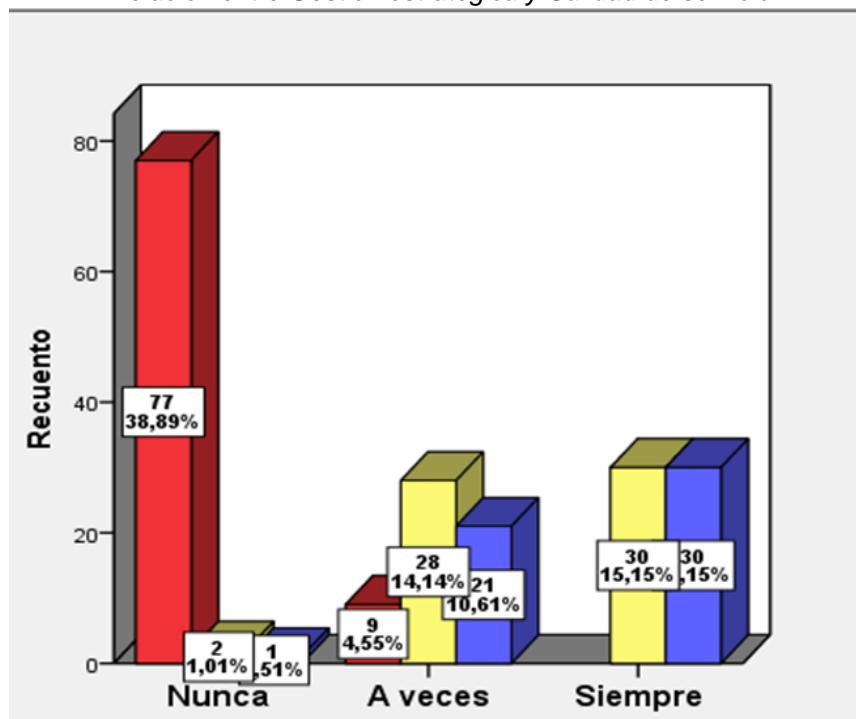
Relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | | Total | |
|---------------------|---------|---------------------|---------|---------|-------|--------|
| | | Nunca | A veces | Siempre | | |
| Gestión estratégica | Nunca | Recuento | 77 | 2 | 1 | 80 |
| | | % del total | 38,9% | 1,0% | 0,5% | 40,4% |
| | A veces | Recuento | 9 | 28 | 21 | 58 |
| | | % del total | 4,5% | 14,1% | 10,6% | 29,3% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 30 | 30 | 60 |
| | | % del total | 0,0% | 15,2% | 15,2% | 30,3% |
| Total | | Recuento | 86 | 60 | 52 | 198 |
| | | % del total | 43,4% | 30,3% | 26,3% | 100,0% |

Nota: SPSS 24

Figura 1

Relación entre Gestión estratégica y Calidad de servicio



Nota: Resultado del SPSS 24.

Comentario: Tomando la tabla y la fig. 1, el 40,4% de los colaboradores comunicó que nunca existió una buena gestión estratégica; de ellos, el 38,9% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; 1% en algunos casos y 0,5% que en general existía relación, el 29,3% manifestó que ocasionalmente hubo

aplicación de la gestión estratégica; de ellos, el 4,5% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 14,1% en algunos casos y el 10,6% que existía una relación de confianza. Asimismo, el 30,31% expresó que hubo una gestión estratégica consistente; de ellos, el 15,2% demostró que ocasionalmente había relación con la Calidad de servicio y un porcentaje similar demostró que generalmente había relación. Finalmente, se razona que, del 100 % de los colaboradores de la entidad educativa, cualquiera que sea el nivel de la gestión estratégica regulatoria, el 43.4% expresó que nunca hubo relación con la gestión estratégica; 30,3% en ocasiones y 26,3% constantemente.

Descripción del primer objetivo específico

Tabla 2

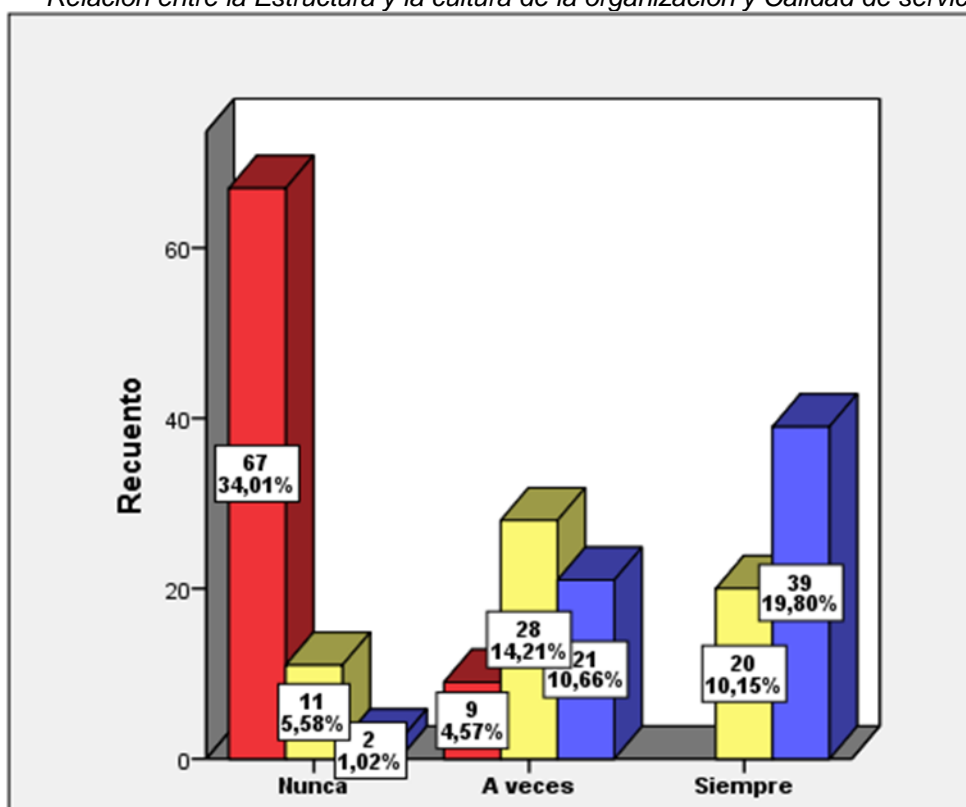
Relación entre la Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio

| | | | Calidad de servicio | | | Total |
|--|---------|-------------|---------------------|---------|---------|--------|
| | | | Nunca | A veces | Siempre | |
| Estructura y la cultura de la organización | Nunca | Recuento | 67 | 11 | 2 | 80 |
| | | % del total | 34,0% | 5,6% | 1,0% | 40,6% |
| | A veces | Recuento | 9 | 28 | 21 | 58 |
| | | % del total | 4,6% | 14,2% | 10,7% | 29,4% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 20 | 39 | 59 |
| | | % del total | 0,0% | 10,2% | 19,8% | 29,9% |
| Total | | Recuento | 76 | 59 | 62 | 197 |
| | | % del total | 38,6% | 29,9% | 31,5% | 100,0% |

Nota: SPSS 24

Figura 2

Relación entre la Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio



Nota: Resultado del SPSS 24.

Comentario: Tomando la tabla y la fig. 2, el 40,6% de los asesorados comunicaron que nunca hubo una Estructura y la cultura de la organización; de ellos, el 34% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio, el 5,6% alguna vez y el 40,6% que hubo relación consistentemente, el 29,4% demostró que ocasionalmente existía una construcción y cultura digna de la asociación; de ellos, el 4,6% refirió que nunca hubo relación con la calidad de servicio; el 14,2% de vez en cuando y el 10,7% que existía una relación de confianza. Además, el 29,9% expresó que consistentemente existía una Estructura y la cultura de la organización; de ellos, el 10,2% manifestó que ocasionalmente había relación con la Calidad de servicio y el 19,8% expresó que había una relación de confianza. Por último, se presume que, del 100 por ciento de los clientes de una fundación educativa, cualquiera sea el nivel de la Estructura y la cultura de la organización, el 38,6% expresó que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; El 29,9% de vez en cuando y el 31,5% dijeron que había una asociación confiable.

Descripción del segundo objetivo específico

Tabla 3

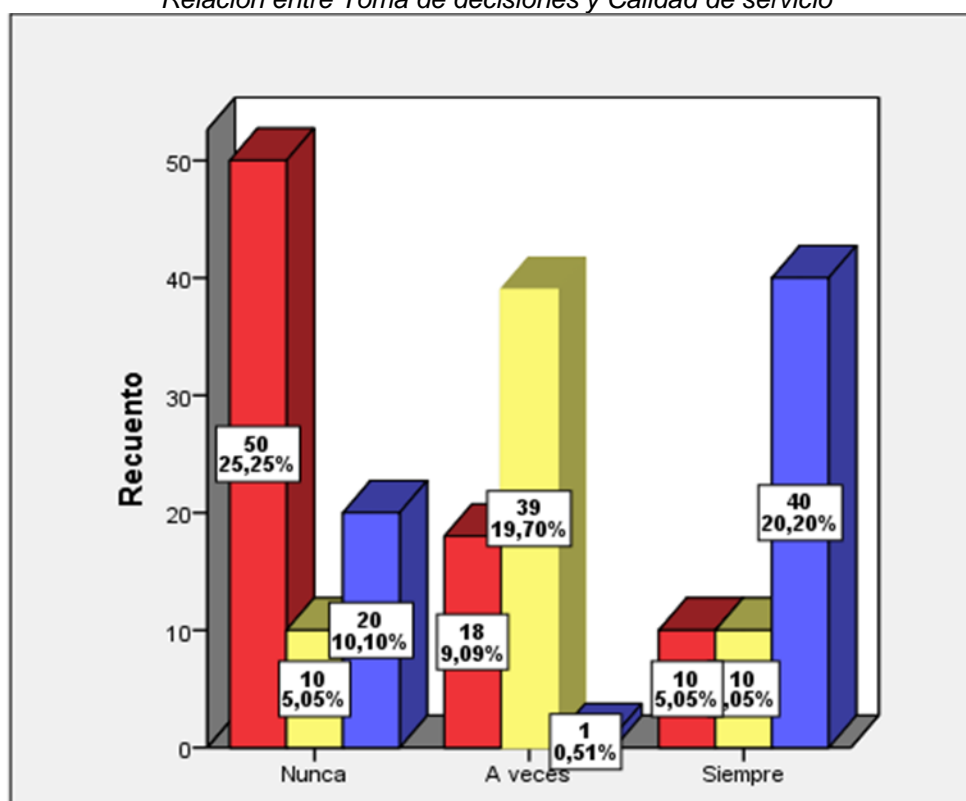
Relación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | | Total | |
|--------------------|---------|---------------------|---------|---------|-------|--------|
| | | Nunca | A veces | Siempre | | |
| Toma de decisiones | Nunca | Recuento | 50 | 10 | 20 | 80 |
| | | % del total | 25,3% | 5,1% | 10,1% | 40,4% |
| | A veces | Recuento | 18 | 39 | 1 | 58 |
| | | % del total | 9,1% | 19,7% | 0,5% | 29,3% |
| | Siempre | Recuento | 10 | 10 | 40 | 60 |
| | | % del total | 5,1% | 5,1% | 20,2% | 30,3% |
| Total | | Recuento | 78 | 59 | 61 | 198 |
| | | % del total | 39,4% | 29,8% | 30,8% | 100,0% |

Nota: SPSS 24

Figura 3

Relación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio



Nota: Resultado del SPSS 24.

Comentario: Tomando la tabla y la fig. 3, el 40,4% de los clientes comunicaron que nunca hubo una gran Toma de decisiones; de ellos, el 25,3% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio, el 5,1% alguna vez y el 10,1% que generalmente sí, el 29,3% manifestó que ocasionalmente había una

gran Toma de decisiones; de ellos, el 9,1% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 19,7% en ocasiones y el 0,5% que existió consistentemente una relación. De igual forma, el 30.3% expresó que hubo en todos los casos una gran toma de decisiones; de ellos, el 5,1% expresó que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; Esa tasa equivalente dijo que en algunos casos y el 20,2% dijo que en general había una relación. Por último, se razona que, del 100 por ciento de los clientes de una organización formativa, cualquiera que sea el grado de toma de decisiones, el 39.4% expresó que nunca existió asociación con la calidad de servicio; El 29,8% en ocasiones y el 30,8% dijo que en general había asociación.

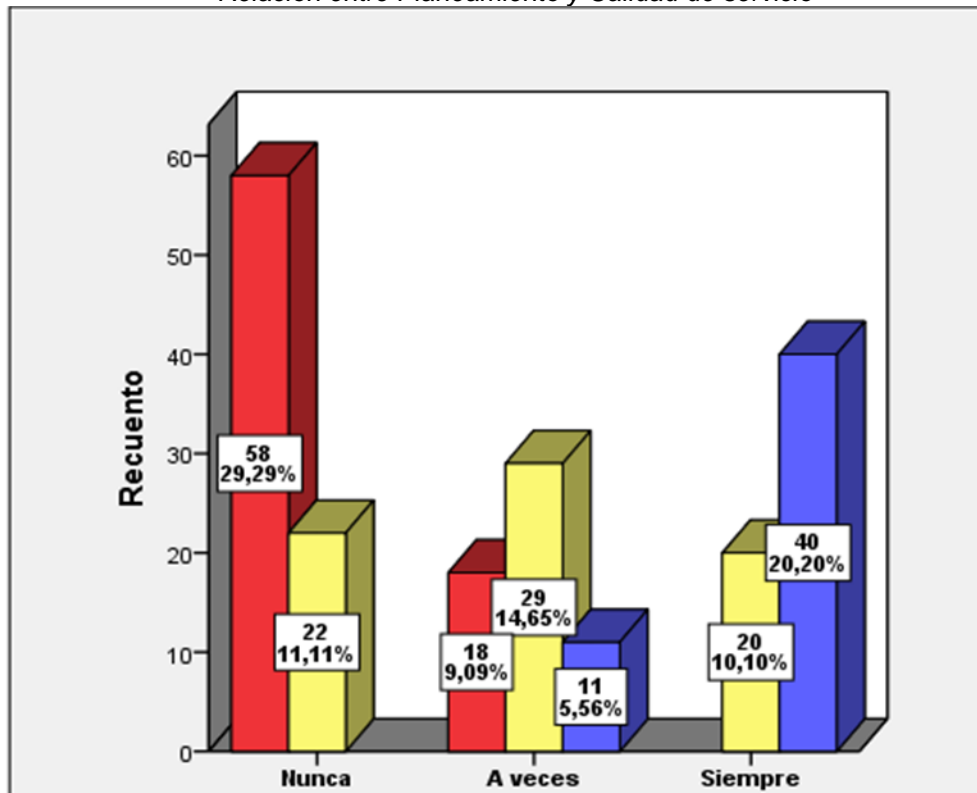
Descripción del tercer objetivo específico

Tabla 4
Relación entre Planeamiento y Calidad de servicio

| | | | Calidad de servicio | | | Total |
|--------------|---------|-------------|---------------------|---------|---------|--------|
| | | | Nunca | A veces | Siempre | |
| Planeamiento | Nunca | Recuento | 58 | 22 | 0 | 80 |
| | | % del total | 29,3% | 11,1% | 0,0% | 40,4% |
| | A veces | Recuento | 18 | 29 | 11 | 58 |
| | | % del total | 9,1% | 14,6% | 5,6% | 29,3% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 20 | 40 | 60 |
| | | % del total | 0,0% | 10,1% | 20,2% | 30,3% |
| Total | | Recuento | 76 | 71 | 51 | 198 |
| | | % del total | 38,4% | 35,9% | 25,8% | 100,0% |

Nota: SPSS 24

Figura 4
Relación entre Planeamiento y Calidad de servicio



Nota: Resultado del SPSS 24.

Comentario: Tomando la tabla y la fig. 4, el 40,4% de los estudiados comunicó que nunca hubo un planeamiento; de ellos, el 29,3% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio y el 11,1% en algunos casos. El 29,3% demostró que ocasionalmente había planeamiento; de ellos, el 9,1% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 14,6% en ocasiones y el 5,6% que existía consistentemente una relación. Asimismo, el 30,3% expresó que en todos los casos hubo planeamiento; de ellos, el 10,1% expresó que ocasionalmente había relación con la Calidad de servicio y el 20,2% expresó que constantemente había relación. Por último, se presume que, del 100 por ciento de los clientes de la entidad educativa, cualquier grado de planeamiento, el 38,4% expresó que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 35,9% en algunos casos y el 25,8% dijeron que existía una relación de confianza.

Descripción del cuarto objetivo específico

Tabla 5

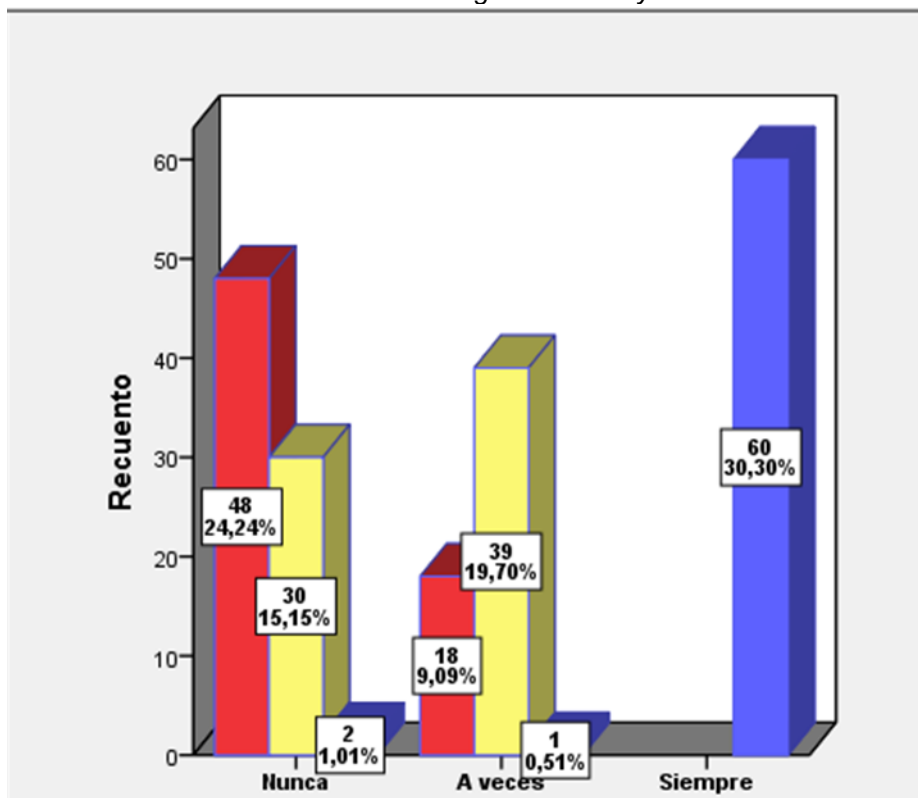
Relación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio

| | | | Calidad de servicio | | | Total |
|-----------------------------|---------|-------------|---------------------|---------|---------|--------|
| | | | Nunca | A veces | Siempre | |
| Dirección de organizaciones | Nunca | Recuento | 48 | 30 | 2 | 80 |
| | | % del total | 24,2% | 15,2% | 1,0% | 40,4% |
| | A veces | Recuento | 18 | 39 | 1 | 58 |
| | | % del total | 9,1% | 19,7% | 0,5% | 29,3% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 60 | 60 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 30,3% | 30,3% |
| Total | | Recuento | 66 | 69 | 63 | 198 |
| | | % del total | 33,3% | 34,8% | 31,8% | 100,0% |

Nota: SPSS 24

Figura 5

Relación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio



Nota: Resultado del SPSS 24.

Comentario: Observando la tabla 11 y la fig. 5, el 40,4% de los clientes comunicó que nunca hubo una buena dirección de organizaciones; de ellos, el 24,2% refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; El 15,2% de vez en cuando y el 1% mantenía una relación de forma constante. El 29,3% demostró que ocasionalmente había una buena dirección de organizaciones; de ellos, el 9,1%

refirió que nunca hubo relación con la Calidad de servicio; el 19,9% de vez en cuando y el 0,5% que generalmente había relación. Además, el 30,3% expresó que en todos los casos hubo una buena dirección de organizaciones; Cada uno de ellos expresó que consistentemente existía una relación con la calidad de servicio. Por último, se presume que, del 100 por ciento de los clientes de una fundación docente, cualquiera que sea una buena dirección de organizaciones, el 33,3% expresó que nunca hubo relación con la calidad de servicio; 34,8% de vez en cuando y 31,8% dijo que generalmente había una relación.

4.2. Análisis inferencial

Análisis inferencial de la evaluación de hipótesis general

Tabla 6
Correlación entre variables de estudio

| | | | Gestión estratégica | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión estratégica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,793** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 198 | 198 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,793** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 198 | 198 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultado del paquete estadístico spss.

Glosario:

Al observar la fuente mensurable, se presume que existe una relación alta y segura ($r_s = 0,793$) entre la gestión estratégica y la calidad de servicio de una entidad educativa.

Considerando el resultado medible ($p = 0,000 < = 0,05$), se razona que hay pruebas para confirmar, en una apuesta del 5% y el 95% de la Calidad de servicio, que existe una asociación alta entre la gestión estratégica y la calidad de servicio.

Análisis inferencial de la evaluación de la primera hipótesis específica

Tabla 7

Correlación entre Estructura y la cultura de la organización y Calidad de servicio

| | | | Estructura y la cultura de la organización | Calidad de servicio |
|-----------------|--|----------------------------|--|---------------------|
| Rho de Spearman | Estructura y la cultura de la organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,760** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 198 | 198 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,760** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 198 | 198 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultado del paquete estadístico spss.

Glosario:

Según los resultados obtenidos, se resuelve que existe una conexión muy segura ($r_s = 0,780$) entre la estructura y la cultura de la organización y la calidad de servicio de una entidad educativa.

Según el resultado medible ($p = 0,000 < = 0,05$), se reconoce la especulación electiva; en peligro del 5% y 95% con la calidad de servicio, que existe una asociación alta y positiva entre la estructura y la cultura de la organización y la calidad de servicio de una entidad educativa.

Análisis inferencial de la evaluación de la segunda hipótesis específica

Tabla 8

Correlación entre Toma de decisiones y Calidad de servicio

| | | | Toma de decisiones | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Toma de decisiones | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,417** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 198 | 198 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,417** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 198 | 198 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultado del paquete estadístico spss.

Glosario:

Según los resultados obtenidos, existe una asociación positiva moderada ($r_s = 0,417$) entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en una entidad educativa.

Según los resultados medibles ($p = 0,000 < = 0,05$), es imposible esperar la especulación electiva, en una apuesta del 5% y del 95% con la calidad de servicio, existe una conexión entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en un establecimiento instructivo en el lugar previsto para esta revisión.

Análisis inferencial de la evaluación de la tercera hipótesis específica

Tabla 9
Correlación entre Planeamiento y Calidad de servicio

| | | | Planeamiento | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Planeamiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,726** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 198 | 198 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,726** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 198 | 198 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultado del paquete estadístico spss.

Glosario:

Según los resultados obtenidos supone que existe una relación segura alta ($r_s = 0,726$) entre el planeamiento y la calidad de servicio en una entidad educativa, en un lugar y año de estudio determinados.

Confiable con el resultado fáctico ($p = 0,000 < = 0,05$), no está escrito en piedra para aceptar especulaciones electivas, en una apuesta del 5% y el 95% de la Calidad de servicio, existe una conexión entre el planeamiento y la calidad de servicio un establecimiento instructivo.

Análisis inferencial de la evaluación de la cuarta hipótesis específica

Tabla 10

Correlación entre Dirección de organizaciones y Calidad de servicio

| | | | Dirección de organizaciones | Calidad de servicio |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Dirección de organizaciones | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,778** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 198 | 198 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,778** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 198 | 198 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultado del paquete estadístico spss.

Glosario:

Según los resultados medibles, existe una relación alta ($r_s = 0,778$) entre la dirección de organizaciones y la calidad de servicio en una base educativa, en el lugar y año de estudio.

Según la información objetiva obtenida ($p = 0,000 < = 0,05$), no del todo aceptada para reconocer la especulación electiva, al 5% y al 95% de la calidad de servicio, existe una conexión entre la dirección de organizaciones y la calidad de servicio en un establecimiento educativo.

V. DISCUSIONES

Tuvo como propósito identificar la asociación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio en una institución educativa privada en el Callao en el año 2023. En términos generales, se encontró que existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad del servicio en dicha institución educativa. Según los datos medibles, se infiere que hay una correlación alta ($r_s = 0.793$) entre la gestión estratégica y la calidad del servicio. Además, considerando el resultado medible ($p = 0,000 \leq 0,05$), se concluye que hay pruebas que respaldan, con un margen de certeza del 95%, la existencia de una conexión directa entre la gestión gerencial y la naturaleza de la administración en una organización educativa.

Los resultados están relacionados con el estudio de Aliaga y Alcas (2021) planeado para investigar el efecto de la organización fundamental y el concepto de organización de un centro médico estatal en la ciudad de Lima sobre los nacimientos reconocidos. Estrategia: Encuesta cuantitativa, ilustrativa, causal y cruzada. El ejemplo se obtuvo de 90 pacientes que fueron atendidos en los dos meses continuos; pruebas esporádicas. Se utilizaron tres instrumentos avalados por expertos y se evaluó su confiabilidad con el Alfa de Cronbach. La explicación que afirmaba la presencia de una recurrencia de cuestiones fundamentales de administración y organización en el trabajo se ha ido perfeccionando. También se relaciona con el estudio de Baharein y Mulyaningrum (2021) denominado "Metodología del esfuerzo conjunto como gestión del desarrollo mecánico", para examinar la cooperación en el trabajo y su relación con la junta directiva en el proceso de educación virtual. Se completó un análisis con un ejemplo de 236 estudiantes, utilizando una metodología mixta y dos encuestas. Los resultados mostraron que la práctica cooperativa es un componente clave interconectado con el funcionamiento de la junta, y la mayoría de los miembros tuvieron la opción de abordar problemas y obtener resultados que no podrían lograr por separado. Sin embargo, los creadores señalan que, en circunstancias de alto riesgo y condiciones de administración impredecibles, los resultados pueden diferir esencialmente de los esperados inicialmente.

Su objetivo específico 1 fue evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en

el Callao, 2023. Como especulación específica 1, existe relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en un establecimiento instructivo confidencial en el Callao, 2023. Según lo indicado por la fuente fáctica, se resuelve que existe una conexión certera alta ($r_s = 0.780$) entre la construcción y cultura de la asociación y la naturaleza de la administración. de fundamento instructivo. Según el resultado medible ($p = 0,000 < = 0,05$), se reconoce la especulación electiva; en peligro del 5% y 95% con la Calidad de la Administración, que existe una conexión inmediata y positiva entre la Administración Gerencial y la Calidad de la Administración en el establecimiento formativo.

Los resultados están relacionados con el estudio de Poveda (2020) cuyo objetivo fue diseccionar qué significa el trabajo cooperativo para el aprendizaje fundamental y el razonamiento decisivo de los estudiantes. En una revisión gráfica correlacional con un ejemplo de 124 estudiantes, se encontró que algunos educadores de vez en cuando utilizan el proceso de cooperación, relegando diferentes trabajos a los estudiantes para fomentar habilidades de razonamiento decisivo. Se vio una relación entre los factores, por lo que los creadores recomiendan vigilar técnicas que hagan énfasis en estos dos factores. También se relaciona con el concentrado de Chumioque (2018) el objetivo es determinar la relación que existe entre la administración regulatoria y la naturaleza de la administración en los compañeros de una asociación vehicular Emprecosur S.A-Pachacamac. Marco: El tipo de evaluación es no exploratoria, cruzada, con un esquema de juego correlacional expresivo, la población estuvo conformada por 32 socios, con una representación de 32 individuos, la información se obtuvo a partir de una determinación. Los instrumentos aplicados tienen alta calidad constante a través de la medida alfa de Cronbach, 0,967 para el esquema principal de la asociación y 0,976 para la posibilidad de encuesta autorizada. Así lo consideraron, en la prueba de especulación se obtuvo un R de Pearson de 0.596, con un valor de p de 0.000, por lo que existe una relación sutilmente cierta entre el curso principal y el pensamiento de gestión dado por la asociación automovilística Emprecosur. S.A. - Pachacamac.

Su objetivo específico 2 fue evaluar la relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao,

2023. Como especulación específica 2, existe relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Según fuente fáctica, existe una relación positiva moderada ($r_s = 0.417$) entre la Calidad de la Navegación y la Administración en el lugar de estudio y el examen jerárquico. Según los resultados medibles ($p = 0,000 < = 0,05$), es imposible esperar la especulación electiva, en una apuesta del 5% y el 95% con la Naturaleza de la administración, existe una conexión entre la Dirección y la Naturaleza de la administración. en una base instructiva en el lugar asignado para esta revisión.

Los resultados se relacionan con el concentrado de Palma (2020) en un estudio realizado en la Unidad Educativa Manuela Cañizares de Ecuador en (2020) buscando determinar la relación entre gestión importante y trabajo útil en los educadores. El sistema utilizado fue correlacional y cruzado, con la participación de 40 estudiantes y 15 docentes, quienes completaron dos encuestas ordinales. Los resultados infirieron que la administración esencial está relacionada con el trabajo útil, con ventajas Rho de Spearman de 0,788 y un nivel de importancia de 0,000. También se conecta con el estudio de Saavedra (2019) cuyo objetivo fue concluir la relación que existe entre la organización de las claves institucionales y la idea del apoyo presentado por la Oficina de Asociación del Colegio Público Federico Villarreal. Procedimiento: el método utilizado en la prueba fue el de razonamiento especulativo, en esta prueba se utilizó el arreglo no probatorio del nivel correlacional, se utilizó como instrumento la revisión con la escala Likert. Esperaban que existiera una asociación básica entre la organización imperativa institucional y la naturaleza de la organización, como lo indica la prueba cuantificable de Spearman Rho, se ve que existe una conexión extraordinaria entre los factores de la encuesta asociados con un coeficiente de asociación de 0,721 y una correspondiente importancia. 0,001 no es el margen de movimiento muy esperado, condiciones que aprueban el apoyo de la hipótesis electiva y el rechazo de su deficiencia.

Su objetivo específico 3 fue evaluar la relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

Como hipótesis específica 3, existe relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

La fuente fáctica argumenta que existe una alta relación de certeza ($r_s = 0,726$) entre la calidad de la organización y la gestión en una organización educativa, en un determinado lugar y año de estudio. Fiable con el resultado medible ($p = 0,000 < = 0,05$), no del todo conforme a aceptar especulaciones electivas, en una apuesta del 5% y el 95% de la Calidad de la Gestión, existe una conexión entre la Calidad de la Gestión y la Gestión en un establecimiento educativo.

Los resultados se conectan con el concentrado de Saavedra (2019) cuyo objetivo fue concluir la relación que existe entre la organización de las claves institucionales y la idea del apoyo presentado por la Oficina de Asociación del Colegio Público Federico Villarreal. Metodología: la estrategia utilizada en la prueba fue la racionalidad especulativa, esta prueba utilizó el arreglo no probatorio del nivel correlacional, se utilizó como instrumento la revisión con la escala Likert. Esperaban que existiera una asociación básica entre la organización institucional indispensable y la naturaleza de la organización, según la prueba cuantificable de Spearman Rho, se ve que existe una conexión increíble entre los factores de la encuesta asociados con un coeficiente de asociación de 0,721 y una importancia correspondiente. 0,001 no es el borde de movimiento muy esperado, condiciones que aprueban el apoyo de la hipótesis electiva y el rechazo de su debilidad. También está relacionado con el estudio de Cotán, et al, (2021) diseñado para analizar las cualidades fundamentales de la gestión básica del trabajo cooperativo en condiciones web, utilizando una metodología mixta que incluyó dos reuniones y una encuesta. Los resultados mostraron que la gestión esencial del trabajo cooperativo impacta el aprendizaje de los estudiantes, así como los principales tipos de asociación, entre diferentes perspectivas. En definitiva, se destacó la importancia de la obligación y el apoyo individual para fomentar un ambiente digno de unión escolar.

Su objetivo específico 4 fue evaluar la relación de la dirección de organización se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa en el Callao, 2023. Como especulación específica 4, Existe relación de la dirección de organización se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa en el Callao, 2023. Según los resultados fácticos, existe una relación alta segura ($r_s = 0.778$) entre la administración de las asociaciones y la naturaleza de la administración en una institución educativa, en el lugar y año de estudio. Como lo

indica la información factual obtenida ($p = 0,000 < = 0,05$), no escrita en piedra para reconocer la especulación electiva, al 5% y al 95% de la calidad de la administración, existe una conexión entre la administración de las asociaciones y la calidad. de la administración en una base instructiva.

Los resultados se conectan con el concentrado de Chumioque (2018) el objetivo es determinar la relación que existe entre la administración regulatoria y la naturaleza de la administración en los compañeros de una asociación vehicular Emprecosur S.A-Pachacamac. Marco: El tipo de evaluación es no exploratoria, cruzada, con un esquema de juego correlacional expresivo, la población estuvo conformada por 32 socios, con una representación de 32 individuos, la información se obtuvo a partir de una determinación. Los instrumentos aplicados tienen alta calidad constante a través de la medida alfa de Cronbach, 0,967 para el esquema principal de la asociación y 0,976 para la posibilidad de encuesta autorizada. Así lo consideraron, en la prueba de especulación se obtuvo un R de Pearson de 0.596, con un valor de p de 0.000, por lo que existe una relación sutilmente cierta entre el curso principal y el pensamiento de gestión dado por la asociación automovilística Emprecosur. S.A. - Pachacamac. También se relaciona con el concentrado de Padilla (2021) en su trabajo “el trabajo cooperativo como procedimiento de demostración”, para distinguir los grados de trabajo cooperativo y administración de claves, y determinar su relación, se realizó un informe cuantitativo que incorporó una reunión. y dos encuestas, con el apoyo de 48 estudiantes y cinco profesores. Los resultados mostraron que existe un bajo grado de trabajo cooperativo y una ejecución restringida en la sala de estudio del consejo. Para potenciar el trabajo cooperativo en el aula, se recomienda que los educadores utilicen iniciativas educativas e incluyan a estudiantes suplentes en la experiencia de crecimiento.

La revisión tuvo sugerencias a nivel hipotético, ya que se vio una relación sólida entre la gestión estratégica y la calidad de servicio, ya que esto brinda datos importantes y críticos para futuras exploraciones. En cuanto al procedimiento utilizado, se utilizaron dos instrumentos para recopilar datos para completar una investigación fáctica más interna y externa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció una correlación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao en 2023. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.793, lo que indica una relación interna significativa entre ambas variables. Los resultados obtenidos por Aliaga y Alcas (2021) revelan que la conexión entre estos factores muestra una consistencia interna excepcionalmente alta.

Segundo: Se identificó una relación entre la configuración y la cultura de la organización con la calidad del servicio en una institución educativa privada en el Callao en 2023. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.760, lo que evidencia una certeza elevada entre ambas variables. De acuerdo con los hallazgos de Poveda (2020), se observa una conexión entre estos factores, lo que lleva a los autores a recomendar la implementación de metodologías que pongan énfasis en estos dos aspectos.

Tercero: Se descubrió una asociación entre la toma de decisiones y la calidad del servicio en una institución educativa privada en el Callao en 2023. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.417, lo que indica una relación interna positiva entre ambas variables. De acuerdo con los resultados obtenidos por Saavedra (2019), se identificó una asociación entre estos factores, lo que sugiere la implementación de técnicas centradas en estos dos aspectos.

Cuarto: Se halló una relación entre la planificación y la calidad del servicio en una institución educativa privada en el Callao en 2023. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.726, lo que indica una conexión interna significativa entre ambas variables. Según Chumioque (2018), existe una relación modestamente cierta entre el principio fundamental y la idea de gestión proporcionada por la organización vehículo Emprecosur S.A. - Pachacamac.

Quinto: Se encontró relación entre la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. A través del coeficiente de conexión de Spearman adquirido de .778, lo que demuestra que existe una relación interna alta entre ambas variables. Cotán et al. (2021) se destacó la importancia de la obligación y la inversión individual para fomentar un entorno digno de unión escolar.

La aplicación de la gestión estratégica en la calidad de servicio de una institución educativa presenta varias fortalezas, algunas de las cuales se detallan a continuación: Mejora de la satisfacción del cliente, la implementación de una gestión estratégica efectiva puede conducir a una mejora significativa en la satisfacción de los estudiantes, padres, personal y otros stakeholders. Esto contribuye a la retención de estudiantes y al fortalecimiento de la reputación de la institución educativa.

Asimismo, el enfoque en la mejora continua: La gestión estratégica fomenta un enfoque en la mejora continua, lo que permite a la institución educativa adaptarse a los cambios en el entorno educativo y responder de manera proactiva a las necesidades cambiantes de los estudiantes y la comunidad educativa. Estas fortalezas resaltan la importancia y los beneficios de aplicar la gestión estratégica en la calidad de servicio de una institución educativa, proporcionando un marco sólido para el desarrollo y el crecimiento continuo.

Algunas de las posibles debilidades de aplicar la gestión estratégica en la calidad de servicio de una institución educativa podrían incluir: Resistencia al cambio: La implementación de nuevos procesos y estrategias puede encontrarse con resistencia por parte del personal y otros miembros de la comunidad educativa, lo que podría obstaculizar la adopción efectiva de la gestión estratégica. No obstante, estas debilidades resaltan los posibles desafíos que una institución educativa puede enfrentar al aplicar la gestión estratégica en la calidad de servicio, lo que subraya la importancia de abordar estos desafíos de manera proactiva y con un enfoque estratégico.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al director de la institución educativa crear y diseñar más fácilmente sus sistemas de gestión regulatoria, ya que deben ser predecibles con lo que ofrecen, para que tengan un carácter digno de gestión.

Segundo: Se sugiere al CEO y al director de mercadeo reforzar la estrategia de mercadeo digital para priorizar la accesibilidad y lograr una navegación intuitiva. Esto incluiría la implementación de señalización con motivos regionales y la integración de chat bots con diseños amigables para facilitar un mayor flujo e interacción. Como resultado, se espera aumentar las oportunidades de prospectar clientes y mejorar la gestión de ventas.

Tercero: Se recomienda reforzar el plan de mejora constante mediante la implementación de una encuesta en línea breve para evaluar la satisfacción del cliente en tiempo real. Además, se sugiere integrar la retroalimentación 360° en el perfil de los asesores comerciales, tanto presenciales como virtuales, para garantizar que el proceso sea sistemático y completo.

Cuarto: Mejorar las estrategias para retener a los clientes mediante la oferta de descuentos por referencias, basados en la experiencia personalizada de atención durante la compra. Esto ampliará el alcance de la estrategia y, como resultado, mejorará la gestión de ventas.

Quinto: El personal competente y directivo debe estar preparado en todo momento, refrescándose según el trabajo que desempeñan en la base educativa y, lo más importante, deben utilizar sistemas adecuados en el tratamiento del paciente o cliente público, con moral compasiva y social.

VIII.- REFERENCIAS

- Aliaga S, Alcas N (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal [En línea] ;6(1):18–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Ávila, H. (2011). Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao. (Informe Final de investigación) Universidad Nacional del Callao. Callao. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Institutoinvestigacionfca/resumen-de-13015755>
- Barczak, B., Kafel, T. & Magliocca, P. Network approaches and strategic management: opportunities for exploration and new trends. Management and Innovation; 17 (3). <https://jemi.edu.pl/vol-17-issue-3-2021/network-approaches-and-strategic-management-exploration-opportunities-and-new-trends>
- Bryson, J. Hamilton, L. & Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. Public Management Review. Vol. 20, N° 1, february 2017, pp. 317-339. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Casavilca, S. (2021). Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la Institución Educativa 31593. distrito El Tambo 2020. Universidad Peruana los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037_4_4493839_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Carvalho, M., Cabral, I., Lopes, J. & Matias, J. (2021). Strategy and Strategic Leadership in Education: A Scoping Review. Frontiers in Education. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/feduc.2021.706608/full>
- Cotán, A., García, I. & Gallardo, J. (2021). Trabajo colaborativo en línea como estrategia de aprendizaje en entornos virtuales: una investigación con estudiantes universitarios de Educación Infantil y Educación Primaria.

Universidad de Cadiz.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032021000100147

Charles, H. & Gareth, J. (2019). Administración estratégica. Un Enfoque integral. Cengage Learning.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>

Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración. MC Graw Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chumioque, S. (2018). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A-PACHACAMAC. Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Huayta%2C%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Evans, J. & Lindsay, W. Administración y control de la calidad. Cengage Learning.
<https://scacbbc5c831a5b7f.jimcontent.com/download/version/1377467610/module/8389953771/name/Administracion%20y%20Control%20de%20Calidad%20-%20Evans%207ma%20-%20JPR504.pdf>

Federico, M. & Loguzzo, H. Gestión y Administración en las organizaciones: introducción. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Gómez, S. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%C3%B3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gómez-Mejía, L. Balkin, D. & Cardy, R. (2016). Gestión de recursos humanos (8ª ed.). Pearson Educación.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México. Mc Graw Hill.
- Hernández, J. (2018). Gestión estratégica de organizaciones. Pearson educación. https://www.academia.edu/33116555/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_organizaciones
- Herawaty, Y., Hartono, R & Ramadhan H. (2020). Strategic Management in Improving The Quality of Education in The Midst of The Covid-19 Pandemic. Indonesia: Universitas Dian Nusantara. <https://eudl.eu/pdf/10.4108/eai.26-9-2020.2302768>
- ISO (1991). Quality management and quality system elements. USA: Guidelines for services.
- Iskandar, A., Rusydi I., Amin, H., Nur, M. & Amirul, H. Strategic Management in Improving the Quality of Education in Boarding School. Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan. <https://journal.staihubbulwathan.id/index.php/alishlah/article/download/2075/1390>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de marketing. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- La República (2017). Detectan presuntas irregularidades financieras en UGEL Lambayeque. Chiclayo. Recuperado de <https://larepublica.pe/politica/1106444-detectan-presuntas-irregularidades-financieras-en-ugel-lambayeque/>
- Lana, R. A. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. Revista Científica "Visión de Futuro." Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935469001.pdf>

- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2018). Services marketing. People, technology and strategy. Estados Unidos: Pearson Educación.
- Mejía, M. (2019). Seis regiones contratarán gerentes de Servir para mejorar gestión en educación. Lima. Agencia Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-seis-regiones-contrataran-gerentes-servir-paramejorar-gestion-educacion-771333.aspx>
- Mendoza, J. Gestión estratégica y creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC del Agustino, Lima, 2021. Universidad Nacional Mayor de San Marco. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17459>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Núñez, L. Giordano, M. Menacho, I. Uribe, Y. y Rodríguez. L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Vol. 9, N° 1, enero - abril, 2018, pp. 19 – 35, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8671/1/2018_Nu%C3%B1ez_Competencias-administrativas-en-la-calidad-del%20servicio.pdf
- Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing,
- Palacios, A. (2022). Abordajes del aprendizaje y la construcción del conocimiento. EN: A.M. Palacios, M.A. Pedragosa y M. Querejeta (Coords.). Lenguaje, pensamiento y construcción del conocimiento La Plata: Universidad Nacional

de La Plata; EDULP. pp. 6-28. En Memoria Académica.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5578/pm.5578.pdf>

RPP (2013). Docentes denuncian atención deficiente en UGEL 03 de Lince. Lima.
Recuperado de <https://rpp.pe/lima/actualidad/docentes-denuncian-atenciondeficiente-en-ugel-03-de-lince-noticia-568589>.

Reynoso, C. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico
Nova Scientia, vol. 9, núm. 19, 2017, pp. 411-440.
<https://www.redalyc.org/pdf/2033/203353519023.pdf>

Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. México.
Mc Graw Hill Interamericana.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación
científica. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sanjeewa, G. y Senevirathne R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care
Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching
Hospital Karapitiya Sri Lanka. Vol. 5, núm. 2, May – June, 2017, pp. 1 – 5,
Department of surgery Family Medicine, Galle, Sri Lanka. Recovered from
<https://www.longdom.org/open-access/patient-satisfaction-with-health-care-servicesdelivered-at-the-out-patientsdepartmentcase-studyat-teaching-hospital-karapitiyasr.pdf>

Sanchez, J. & Pintado, T. (2019). Imagen Corporativa. Influencia en la gestión
empresarial. ESIC.
https://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524422844_1.pdf

Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle
of theoretical matrices. Scielo, Vol.15, N°.2, Apr – June, 2017, pp. 209 – 228,
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Departamento de Ciências
Sociais Aplicadas, Brazil. Recovered from
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000200209&lng=en&nrm=iso&tlng=en

- Saavedra, G. y Espinoza, W. (2019). Propuesta de gestión estratégica basado en las teorías de Peter Senge y Pilar Pozner para mejorar la deficiente gestión educativa institucional en la I.E N° 10360 primaria y secundaria "San Marcos"- Mocache- Distrito De Olmos- Lambayeque – 2013. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6534>
- Strang, S. E., & Kuhnert, K. W. (2018). Personality and leadership developmental levels as predictors of leader performance. *The Leadership Quarterly*, 20(3),421–433.
- Tello, C. (2021). La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66997/Tello_ACP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, Z. y Torres, H. (2014). Planeación y control. Una visión integral de la administración. México: Grupo Editorial Patria.
- UNESCO (2013). Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015. Santiago: OREALC
- Valencia, K. (2018). Daniel Alfaro sobre huelga de maestros: No vamos a perder el principio de autoridad. *Diario Correo*. Perú. Recuperad de:
<https://diariocorreo.pe/politica/daniel-alfaro-sobre-huelga-de-maestros-no-vamosperder-el-principio-de-autoridad-825039/>
- Vargas, M. y Aldana L. (2018). Calidad y servicio Conceptos y herramientas. España: ECOE EDICIONES.
- Waldron, M. (1994b). Management and supervision. In D. Blackburn (Ed.), *Extension handbook: Processes and practices*. Toronto: Thompson Educational Publishing
- Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) Improving the organization and management of extension. India. Annamalai University

- Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. Vol. 1, N° 15, August, 2019, pp. 1 – 15, School of Government, Nankai University, Tianjin, PR China. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019*. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Zavala, J. (2018). *Gestión administrativa orientada a los logros deportivos en el nivel secundario del Centro Educativo Deportivo Experimental del Instituto Peruano de Deportes – Lima, 2017*. (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. (2.ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zubilete, R. (2018). En sorpresiva intervención hallan textos educativos dañados en almacén de UGEL Hvca. Huancavelica. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/huancavelica/en-sorpresiva-intervencion-hallantextos-educativos-danados-en-almacen-de-ugel-hvca-829662/>

ANEXO 1: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variables de estudio | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------|---|--|---|---|--------------------|
| Gestión estratégica | Federico y Loguzzo 2016, cabe mencionar que, en el ámbito de la organización asociativa, que habiliten de una información razonable que mejore la interpretación de los avances las que se dan en el clima en donde se trabaja la asociación, así como dentro del entorno operativo de la asociación, y a la vez se dispongan, de una acumulación de datos especializados en torno a complejos dispositivos valiosos para el monitoreo de asociaciones y de habilidades jerárquicas para capitanear asociaciones útiles, creativas y centrándose en su situaciones actuales (p.56). | La gestión estratégica se mide bajo las siguientes dimensiones: Estructura y cultura de la asociación, Dinámico, arreglar, administración de las asociaciones. | Estructura y cultura de la organización | Satisfacer las necesidades de interacción social de las personas Mejorar el desempeño de la organización Canales más rápidos Canales más eficientes | Cuestionario |
| | | | Toma de decisiones | Raciocinio Intuición | |
| | | | Planeamiento | Acción futura Objetivos Estrategias | |
| | | | Dirección de organizaciones | Función de dirección Capital humano Atributo diferenciador Rol estratégico Responsabilidades operativas | |
| | | | Diseño de sistemas de producción | Satisfacer al consumidor Sistemas de diseño Control de calidad de servicio Retroalimentación | |
| Calidad de servicio | Vargas y Aldana 2018, al referirse al servicio afirmativo como un conjunto de elementos interrelacionados para diseñar sistemas de producción y gestionar servicios, para satisfacer las necesidades de los consumidores, a través del diseño de servicios y sistemas de control de calidad, etc., la teoría de sistemas aparece varias veces a lo largo del proceso. | La calidad de servicio se evalúa base a los siguientes aspectos: El diseño de sistemas de producción, La asistencia en el aspecto Ejecutivo, La revisión de la asistencia. | Gestión de servicios | Herramientas propias del servicio Herramientas que soportan el servicio desde la perspectiva de la calidad y el mejoramiento continuo Herramientas administrativas | Cuestionario |
| | | | Auditoria del servicio | Evaluar índices de satisfacción del usuario Satisfacción de necesidades y expectativas Funciones de diseño, producción y prestación del servicio | |
| | | | Mejoramiento del servicio | Capacitación Educación Diagnóstico de las actividades Manejo de los instrumentos Indicadores de gestión y la forma de evaluarlo Proceso de mejoramiento continuo | |

ANEXO 2: INSTRUMENTO

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE Gestión Estratégica

Cuestionario para medir la variable Gestión Estratégica

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Gestión Estratégica |
| Autor: | Tupiño Levano, Miguel Angel |
| Procedencia: | Cuestionario creado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 40 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Institución Educativa Privada en el Callao |
| Significación: | El cuestionario de la Variable Gestión estratégica está compuesto de 4 dimensiones que son: Estructura y cultura de la asociación, Dinámico, Arreglar y Administrativa de las Asociaciones. |

| Valor | Nomenclatura |
|-------|--------------|
| 1 | Siempre |
| 2 | Casi siempre |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi nunca |
| 5 | Nunca |

| N° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 1 | El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios | | | | | |
| 2 | El personal de la institución educativa interactúa de manera continua con los usuarios | | | | | |
| 3 | Considera que la gestión estratégica ayuda a mejorar el desempeño de la organización | | | | | |
| 4 | Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización | | | | | |
| 5 | La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario | | | | | |
| 6 | Los canales con los que cuenta la institución educativa son eficientes | | | | | |
| | DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES | | | | | |
| 7 | Dentro de la institución educativa antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 8 | Dentro de la institución educativa se capacita de manera constante al personal | | | | | |
| 9 | Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores | | | | | |
| 10 | Dentro de la institución educativa el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición | | | | | |
| 11 | Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 12 | Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores | | | | | |
| | DIMENSIÓN PLANEAMIENTO | | | | | |
| 13 | Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo | | | | | |
| 14 | La acción futura de la entidad está limitada a los recursos que el estado le brinda | | | | | |
| 15 | Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables | | | | | |
| 16 | Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo. | | | | | |
| 17 | Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas | | | | | |
| 18 | En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador. | | | | | |
| | DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES | | | | | |
| 19 | Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección | | | | | |
| 20 | Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano | | | | | |
| 21 | Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador | | | | | |
| 22 | Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador | | | | | |
| 23 | La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico | | | | | |
| 24 | Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas | | | | | |

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE Calidad de servicio

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Calidad de Servicio |
| Autor: | Tupiño Levano, Miguel Angel |
| Procedencia: | Cuestionario creado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 40 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Institución Educativa Privada en el Callao |
| Significación: | El cuestionario de la Variable Calidad de Servicio está compuesto de 4 dimensiones que son: Diseño de Sistemas de Producción, Gestión de Servicios, Auditoría de Servicio, Mejoramiento del Servicio |

| Valor | Nomenclatura |
|-------|--------------|
| 1 | Siempre |
| 2 | Casi siempre |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi nunca |
| 5 | Nunca |

| N° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN | | | | | |
| 1 | El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades | | | | | |
| 2 | El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado | | | | | |
| 3 | Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post | | | | | |
| 4 | Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador | | | | | |
| 5 | Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constantes de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad | | | | | |
| 6 | Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio. | | | | | |
| | DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS | | | | | |
| 7 | Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes | | | | | |
| 8 | Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado | | | | | |
| 10 | Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio | | | | | |
| 11 | Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores | | | | | |
| 12 | Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas | | | | | |
| | DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO | | | | | |
| 13 | Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario | | | | | |
| 14 | Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo | | | | | |
| 15 | Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios | | | | | |
| 16 | Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios | | | | | |
| 17 | El servicio que presta la entidad es eficaz | | | | | |
| 18 | El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente | | | | | |
| | DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO | | | | | |
| 19 | Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio | | | | | |
| 20 | La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio | | | | | |
| 21 | Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna | | | | | |
| 22 | Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo | | | | | |
| 23 | Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente | | | | | |
| 24 | El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad | | | | | |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg Karina Terely Tello Morales

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades directivas y desempeño docente siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Tupiño Levano, Miguel Angel

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades directivas y desempeño docente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Karina Terely Tello Morales |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia Profesional: | Educación |
| Institución donde labora: | Universidad Cesar Vallejo |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Instrumento para medir la variable Gestión Estratégica |
| Autor: | Tupiño Levano, Miguel Angel |
| Procedencia: | Cuestionario creado |
| Administración: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 40 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Institución Educativa Privada en el Callao |
| Significación: | El cuestionario de la Variable Gestión estratégica está compuesto de 4 dimensiones que son: Estructura y cultura de la asociación, Dinámico, Arreglar y Administrativa de las Asociaciones. |

4. Soporte teórico:

Gestión Estratégica

Federico y Loguzzo (2016) cabe mencionar que, en el ámbito de la organización asociativa, que habiliten de una información razonable que mejore la interpretación de los avances las que se dan en el clima en donde se trabaja la asociación, así como dentro del entorno operativo de la asociación, y a la vez se dispongan, de una acumulación de datos especializados en torno a complejos dispositivos valiosos para el monitoreo de asociaciones y de habilidades jerárquicas para capitanear asociaciones útiles, creativas y centrándose en su situaciones actuales (p.56).

Calidad de servicio

Vargas y Aldana (2018) al referirse al servicio afirmativo como un conjunto de elementos interrelacionados para diseñar sistemas de producción y gestionar servicios, para satisfacer las necesidades de los consumidores, a través del diseño de servicios y sistemas de control de calidad, etc., la teoría de sistemas aparece varias veces a lo largo del proceso.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--|--|
| ORDINAL | Estructura y cultura de la asociación | La estructura como la cultura son elementos clave para el funcionamiento de una organización. Una estructura adecuada permite una mayor eficiencia y coordinación, mientras que una cultura positiva promueve un ambiente de trabajo motivador y comprometido. Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a estos aspectos y trabajen en su desarrollo y fortalecimiento (Mejía, 2019). |
| | Dinámico | Dinámico es un término que se utiliza para describir algo que está en constante movimiento o cambio. Se refiere a la capacidad de adaptarse y evolucionar de manera fluida y efectiva. En el ámbito empresarial, se utiliza para describir a una empresa o equipo que es capaz de responder rápidamente a los cambios del mercado y que tiene una mentalidad innovadora y proactiva (Garay et al., 2022). |
| | Arreglar | Arreglar implica aplicar conocimientos y habilidades técnicas para solucionar problemas y garantizar un funcionamiento óptimo (Amaru, 2020). |
| | Administrativa de las Asociaciones | La administración de una asociación es un conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para garantizar su correcto funcionamiento. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, así como la planificación estratégica y la toma de decisiones. La administración de una asociación es fundamental para lograr sus objetivos y mantener su viabilidad a largo plazo. Un buen equipo administrativo debe ser capaz de coordinar |

| | | |
|--|--|--|
| | | eficazmente los recursos y las actividades de la asociación, asegurando su sostenibilidad y crecimiento. Además, debe estar comprometido con los valores y principios de la asociación, y trabajar en estrecha colaboración con sus miembros para lograr sus metas comunes (Federico y Loguzzo, 2016). |
| | Diseño de sistemas de producción | El diseño de sistemas de producción implica la identificación de los procesos clave, la determinación de los flujos de trabajo y la definición de los roles y responsabilidades de los trabajadores. También implica la selección y configuración de los equipos y herramientas necesarios, así como el establecimiento de indicadores de desempeño para medir y mejorar la eficiencia y la calidad (Bravo, 2021) |
| | La Asistencia en el Aspecto Ejecutivo | La asistencia en el aspecto ejecutivo es fundamental para garantizar que los ejecutivos puedan concentrarse en las tareas más importantes de su trabajo, delegando las responsabilidades administrativas y logísticas a un equipo de apoyo. Esto les permite maximizar su productividad y eficiencia, ya que pueden enfocarse en la toma de decisiones estratégicas y en la gestión de proyectos clave (Morales, 2019) |
| | Revisión de la Asistencia | La Revisión de la Asistencia es un proceso en el que se verifica la presencia de los trabajadores en su lugar de trabajo durante un período determinado. Esta revisión es importante para mantener un control adecuado de la asistencia y puntualidad de los empleados, lo que a su vez ayuda a mejorar la productividad y eficiencia de la empresa. Además, la Revisión de la Asistencia también se utiliza para calcular el salario de los trabajadores, ya que se basa en el número de horas trabajadas. Es importante llevar a cabo esta revisión de manera rigurosa y objetiva, para garantizar la transparencia y equidad en el proceso (Aldana, 2018) |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables Gestión estratégica y Calidad de Servicio elaborado por Tupiño Levano, Miguel Angel. 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 | 1. totalmente en desacuerdo (no | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| dimensión o indicador que está midiendo. | cumple con el criterio) | |
| | 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. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Estructura y cultura de la asociación
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Satisfacer las necesidades de los individuos para la conexión social. | El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los individuos. | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajar en la exhibición de la asociación | El personal de la institución educativa interactúa de manera continua con los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales más rápidos | Considera que la gestión estratégica trabaja en la exhibición de la asociación. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales más efectivos | La entidad cuenta con canales rápidos | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | para la atención del usuario. | | | | |
| | Los canales con los que cuenta la institución educativa son efectivos. | 4 | 4 | 4 | |

- **Segunda dimensión:** Dinámico
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión dinámico con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pensamiento. | Dentro de la institución educativa antes de tomar una decisión piensan bien las consecuencias. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la institución educativa se capacita de manera constante al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Instinto | Dentro de la institución educativa el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición. | 4 | 4 | 4 | |
| | Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |

- **Tercera dimensión:** Arreglar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión arreglar con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actividad Futura. | Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo | 4 | 4 | 4 | |
| Objetivos. | Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables. | 4 | 4 | 4 | |
| Sistemas | Considera que con un buen sistema de gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas. | 4 | 4 | 4 | |

- **Cuarta dimensión:** Administrativa de las asociaciones
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión administrativa de las asociaciones con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacidad de los Ejecutivos. | Dentro de la entidad la capacidad de gestión de los ejecutivos cumple con una adecuada dirección. | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos Humanos | Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano. | 4 | 4 | 4 | |
| Separación de Bienes. | Considera que la entidad cuenta con puesto vital para el colaborador. | 4 | 4 | 4 | |
| Puesto Vital. | Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador. | | | | |
| Obligaciones Funcionales. | La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Dentro de la entidad tiene como política las obligaciones funcionales. | | | |
|--|--|--|--|

- **Quinta dimensión:** Diseño de sistemas de producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del diseño de producción.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplir con el comprador. | El servicio que le brindan a los usuarios logra cumplir con el comprador. | 4 | 4 | 4 | |
| Planificar Marcos. | Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde planifican los marcos. | 4 | 4 | 4 | |
| Control de Calidad de la Administración | Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de control de la calidad de la administración. | 4 | 4 | 4 | |
| Criticas. | Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constantes de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio. | 4 | 4 | 4 | |

- **Sexta dimensión:** Asistencia en el aspecto ejecutivo.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del aspecto ejecutivo.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Instrumento de Administración. | Considera que los instrumentos de administración del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes. | 4 | 4 | 4 | |
| Aparatos que ayuden a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua | Considera que los aparatos tecnológicos ayudan a los colaboradores a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua en el servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado | 4 | 4 | 4 | |
| Dispositivo de Gestión | Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que los dispositivos de gestión con las que cuenta la empresa son idóneos | 4 | 4 | 4 | |

- **Séptima dimensión:** Revisión de la asistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel de la revisión de la asistencia.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Evaluar las tasas de cumplimiento del cliente. | Dentro de la entidad se evalúan constantemente las tasas de cumplimiento del cliente | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios | 4 | 4 | 4 | |
| | El servicio que presta la entidad es eficaz | 4 | 4 | 4 | |
| Cumplimiento de Requisitos y supuestos | Considera que un personal bien capacitado en planificación brindara un mejor servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de Transporte de planificación, creación y administración | Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos en planificación, creación y administración para que puedan realizar bien un trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente | 4 | 4 | 4 | |
| | El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad. | 4 | 4 | 4 | |

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Karina Terely Toño Morales

DNI: 10860001

Especialidad del validador: Mg. en Psicología educativa

Lima 10 de Octubre del 2022

Periódico: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Valencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Si existe un dificultad alguna al enunciado del ítem, se conoce, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados por evaluados para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| TELLO MORALES, KARINA TEREY DNI 10860001 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| TELLO MORALES, KARINA TEREY DNI 10860001 | LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 25/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| TELLO MORALES, KARINA TEREY DNI 10860001 | MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |

(***) 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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg Rosmery Ruth Reggiardo Romero

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer desu conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios dela Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A4, requiero validarlos instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades directivas y desempeño docente siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativosy/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....

Tupiño Levano, Miguel Angel

4. Soporte teórico:

Gestión Estratégica

Federico y Loguzzo (2016) cabe mencionar que, en el ámbito de la organización asociativa, que habiliten de una información razonable que mejore la interpretación de los avances las que se dan en el clima en donde se trabaja la asociación, así como dentro del entorno operativo de la asociación, y a la vez se dispongan, de una acumulación de datos especializados en torno a complejos dispositivos valiosos para el monitoreo de asociaciones y de habilidades jerárquicas para capitanear asociaciones útiles, creativas y centrándose en sus situaciones actuales (p.56).

Calidad de servicio

Vargas y Aldana (2018) al referirse al servicio afirmativo como un conjunto de elementos interrelacionados para diseñar sistemas de producción y gestionar servicios, para satisfacer las necesidades de los consumidores, a través del diseño de servicios y sistemas de control de calidad, etc., la teoría de sistemas aparece varias veces a lo largo del proceso.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--|--|
| ORDINAL | Estructura y cultura de la asociación | La estructura como la cultura son elementos clave para el funcionamiento de una organización. Una estructura adecuada permite una mayor eficiencia y coordinación, mientras que una cultura positiva promueve un ambiente de trabajo motivador y comprometido. Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a estos aspectos y trabajen en su desarrollo y fortalecimiento (Mejía, 2019). |
| | Dinámico | Dinámico es un término que se utiliza para describir algo que está en constante movimiento o cambio. Se refiere a la capacidad de adaptarse y evolucionar de manera fluida y efectiva. En el ámbito empresarial, se utiliza para describir a una empresa o equipo que es capaz de responder rápidamente a los cambios del mercado y que tiene una mentalidad innovadora y proactiva (Garay et al., 2022). |
| | Arreglar | Arreglar implica aplicar conocimientos y habilidades técnicas para solucionar problemas y garantizar un funcionamiento óptimo (Amaru, 2020). |
| | Administrativa de las Asociaciones | La administración de una asociación es un conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para garantizar su correcto funcionamiento. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, así como la planificación estratégica y la toma de decisiones. La administración de una asociación es fundamental para |

| | | |
|--|--|--|
| | | lograr sus objetivos y mantener su viabilidad a largo plazo. Un buen equipo administrativo debe ser capaz de coordinar eficazmente los recursos y las actividades de la asociación, asegurando su sostenibilidad y crecimiento. Además, debe estar comprometido con los valores y principios de la asociación, y trabajar en estrecha colaboración con sus miembros para lograr sus metas comunes (Federico y Loguzzo, 2016). |
| | Diseño de sistemas de producción | El diseño de sistemas de producción implica la identificación de los procesos clave, la determinación de los flujos de trabajo y la definición de los roles y responsabilidades de los trabajadores. También implica la selección y configuración de los equipos y herramientas necesarios, así como el establecimiento de indicadores de desempeño para medir y mejorar la eficiencia y la calidad (Bravo, 2021) |
| | La Asistencia en el Aspecto Ejecutivo | La asistencia en el aspecto ejecutivo es fundamental para garantizar que los ejecutivos puedan concentrarse en las tareas más importantes de su trabajo, delegando las responsabilidades administrativas y logísticas a un equipo de apoyo. Esto les permite maximizar su productividad y eficiencia, ya que pueden enfocarse en la toma de decisiones estratégicas y en la gestión de proyectos clave (Morales, 2019) |
| | Revisión de la Asistencia | La Revisión de la Asistencia es un proceso en el que se verifica la presencia de los trabajadores en su lugar de trabajo durante un período determinado. Esta revisión es importante para mantener un control adecuado de la asistencia y puntualidad de los empleados, lo que a su vez ayuda a mejorar la productividad y eficiencia de la empresa. Además, la Revisión de la Asistencia también se utiliza para calcular el salario de los trabajadores, ya que se basa en el número de horas trabajadas. Es importante llevar a cabo esta revisión de manera rigurosa y objetiva, para garantizar la transparencia y equidad en el proceso (Aldana, 2018) |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables Gestión estratégica y Calidad de Servicio elaborado por Tupiño Levano, Miguel Angel ras. 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. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Estructura y cultura de la asociación
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Satisfacer las necesidades de los individuos para la conexión social. | El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los individuos. | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajar en la exhibición de la asociación | El personal de la institución educativa interactúa de manera continua con los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|--|
| Canales más rápidos | Considera que la gestión estratégica trabaja en la exhibición de la asociación. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales más efectivos | La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los canales con los que cuenta la institución educativa son efectivos. | 4 | 4 | 4 | |

- **Segunda dimensión:** Dinámico
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión dinámico con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Pensamiento. | Dentro de la institución educativa antes de tomar una decisión piensan bien las consecuencias. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la institución educativa se capacita de manera constante al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Instinto | Dentro de la institución educativa el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición. | 4 | 4 | 4 | |
| | Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |

- **Tercera dimensión:** Arreglar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión arreglar

con localidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actividad Futura. | Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo | 4 | 4 | 4 | |
| Objetivos. | Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables. | 4 | 4 | 4 | |
| Sistemas | Considera que con un buen sistema de gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas. | 4 | 4 | 4 | |

- **Cuarta dimensión:** Administrativa de las asociaciones
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión administrativa de las asociaciones con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacidad de los Ejecutivos. | Dentro de la entidad la capacidad de gestión de los ejecutivos cumple con una adecuada dirección. | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos Humanos | Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano. | 4 | 4 | 4 | |
| Separación de Bienes. | Considera que la entidad cuenta con puesto vital para el colaborador. | 4 | 4 | 4 | |
| Puesto Vital. | Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador. | | | | |
| Obligaciones Funcionales. | La entidad cuenta como política | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| implementar un rol estratégico. | | | | |
| Dentro de la entidad tiene como política las obligaciones funcionales. | | | | |

- **Quinta dimensión:** Diseño de sistemas de producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del diseño de producción.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplir con el comprador. | El servicio que le brindan a los usuarios logra cumplir con el comprador. | 4 | 4 | 4 | |
| Planificar Marcos. | Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde planifican los marcos. | 4 | 4 | 4 | |
| Control de Calidad de la Administración | Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de control de la calidad de la administración. | 4 | 4 | 4 | |
| Críticas. | Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constantes de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio. | 4 | 4 | 4 | |

- **Sexta dimensión:** Asistencia en el aspecto ejecutivo.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del aspecto ejecutivo.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Instrumento de Administración. | Considera que los instrumentos de administración del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que los aparatos tecnológicos ayudan a los colaboradores a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua en el servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| Aparatos que ayuden a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua | Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |
| Dispositivo de Gestión | Considera que los dispositivos de gestión con las que cuenta la empresa son idóneos | 4 | 4 | 4 | |

- **Séptima dimensión:** Revisión de la asistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel de la revisión de la asistencia.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| | Dentro de la entidad se evalúan constantemente las tasas de cumplimiento del cliente | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| Evaluar las tasas de cumplimiento del cliente. | atendidos es el idóneo. | | | | |
| | Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios | 4 | 4 | 4 | |
| | El servicio que presta la entidad es eficaz | 4 | 4 | 4 | |
| Cumplimiento de Requisitos y supuestos | Considera que un personal bien capacitado en planificación brindara un mejor servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de Transporte de planificación, creación y administración | Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos en planificación, creación y administración para que puedan realizar bien un trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente | 4 | 4 | 4 | |
| | El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad. | 4 | 4 | 4 | |

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Reggiardo Romero Rosmery Ruth

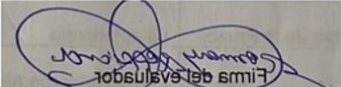
DNI: 07976163

Especialidad del validador: Mg. en Educación

Lima 10 de Octubre del 2023

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

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



Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

(*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI. (has clic aquí)

Resultado

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|--|
| REGIARDO ROMERO, ROSMERY RUTH DNI 07378163 | MAESTRO EN EDUCACION MENCION EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 12/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***) | UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU |
| REGIARDO ROMERO, ROSMERY RUTH DNI 07378163 | LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 08/11/2008 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU |
| REGIARDO ROMERO, ROSMERY RUTH DNI 07378163 | BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 12/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU |
| REGIARDO ROMERO, ROSMERY RUTH DNI 07378163 | DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 12/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| REGIARDO ROMERO, ROSMERY RUTH DNI 07378163 | MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/09/2015 Fecha egreso: 01/07/2017 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí mismo 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 nuestro central telefónico 0700003330, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA José Marcelo Wong Palomino

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer desu conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios dela Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A4, requiero validarlos instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades directivas y desempeño docente siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención,se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Tupiño Levano, Miguel Angel

Gestión Estratégica

Federico y Loguzzo (2016) cabe mencionar que, en el ámbito de la organización asociativa, que habiliten de una información razonable que mejore la interpretación de los avances las que se dan en el clima en donde se trabaja la asociación, así como dentro del entorno operativo de la asociación, y a la vez se dispongan, de una acumulación de datos especializados en torno a complejos dispositivos valiosos para el monitoreo de asociaciones y de habilidades jerárquicas para capitanear asociaciones útiles, creativas y centrándose en sus situaciones actuales (p.56).

Calidad de servicio

Vargas y Aldana (2018) al referirse al servicio afirmativo como un conjunto de elementos interrelacionados para diseñar sistemas de producción y gestionar servicios, para satisfacer las necesidades de los consumidores, a través del diseño de servicios y sistemas de control de calidad, etc., la teoría de sistemas aparece varias veces a lo largo del proceso.

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|--|--|
| ORDINAL | Estructura y cultura de la asociación | La estructura como la cultura son elementos clave para el funcionamiento de una organización. Una estructura adecuada permite una mayor eficiencia y coordinación, mientras que una cultura positiva promueve un ambiente de trabajo motivador y comprometido. Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a estos aspectos y trabajen en su desarrollo y fortalecimiento (Mejía, 2019). |
| | Dinámico | Dinámico es un término que se utiliza para describir algo que está en constante movimiento o cambio. Se refiere a la capacidad de adaptarse y evolucionar de manera fluida y efectiva. En el ámbito empresarial, se utiliza para describir a una empresa o equipo que es capaz de responder rápidamente a los cambios del mercado y que tiene una mentalidad innovadora y proactiva (Garay et al., 2022). |
| | Arreglar | Arreglar implica aplicar conocimientos y habilidades técnicas para solucionar problemas y garantizar un funcionamiento óptimo (Amaru, 2020). |
| | Administrativa de las Asociaciones | La administración de una asociación es un conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para garantizar su correcto funcionamiento. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, así como la planificación estratégica y la toma de decisiones. La administración de una asociación es fundamental para lograr sus objetivos y mantener su viabilidad a largo plazo. |

| | |
|--|--|
| | Un buen equipo administrativo debe ser capaz de coordinar eficazmente los recursos y las actividades de la asociación, asegurando su sostenibilidad y crecimiento. Además, debe estar comprometido con los valores y principios de la asociación, y trabajar en estrecha colaboración con sus miembros para lograr sus metas comunes (Federico y Loguzzo, 2016). |
| Diseño de sistemas de producción | El diseño de sistemas de producción implica la identificación de los procesos clave, la determinación de los flujos de trabajo y la definición de los roles y responsabilidades de los trabajadores. También implica la selección y configuración de los equipos y herramientas necesarios, así como el establecimiento de indicadores de desempeño para medir y mejorar la eficiencia y la calidad (Bravo, 2021) |
| La Asistencia en el Aspecto Ejecutivo | La asistencia en el aspecto ejecutivo es fundamental para garantizar que los ejecutivos puedan concentrarse en las tareas más importantes de su trabajo, delegando las responsabilidades administrativas y logísticas a un equipo de apoyo. Esto les permite maximizar su productividad y eficiencia, ya que pueden enfocarse en la toma de decisiones estratégicas y en la gestión de proyectos clave (Morales, 2019) |
| Revisión de la Asistencia | La Revisión de la Asistencia es un proceso en el que se verifica la presencia de los trabajadores en su lugar de trabajo durante un período determinado. Esta revisión es importante para mantener un control adecuado de la asistencia y puntualidad de los empleados, lo que a su vez ayuda a mejorar la productividad y eficiencia de la empresa. Además, la Revisión de la Asistencia también se utiliza para calcular el salario de los trabajadores, ya que se basa en el número de horas trabajadas. Es importante llevar a cabo esta revisión de manera rigurosa y objetiva, para garantizar la transparencia y equidad en el proceso (Aldana, 2018) |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las Variables Gestión estratégica y Calidad de Servicio elaborado por Tupiño Levano, Miguel Angel mientras. 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. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Estructura y cultura de la asociación
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacer las necesidades de los individuos para la conexión social. | El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los individuos. | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajar en la exhibición de la asociación | El personal de la institución educativa interactúa de manera continua con los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales más rápidos | Considera que la gestión estratégica trabaja en la exhibición de la asociación. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales más efectivos | La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los canales con los que cuenta la institución educativa son efectivos. | 4 | 4 | 4 | |

- **Segunda dimensión:** Dinámico
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar la relación de la dimensión dinámico con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pensamiento. | Dentro de la institución educativa antes de tomar una decisión piensan bien las consecuencias. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la institución educativa se capacita de manera constante al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Instinto | Dentro de la institución educativa el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |

- **Tercera dimensión:** Arreglar
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la relación de la dimensión arreglar con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Actividad Futura. | Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo | 4 | 4 | 4 | |
| Objetivos. | Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables. | 4 | 4 | 4 | |
| Sistemas | Considera que con un buen sistema de gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas. | 4 | 4 | 4 | |

- **Cuarta dimensión:** Administrativa de las asociaciones
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la relación de la dimensión administrativa de las asociaciones con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacidad de los Ejecutivos. | Dentro de la entidad la capacidad de gestión de los ejecutivos cumple con una adecuada dirección. | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos Humanos | Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano. | 4 | 4 | 4 | |
| Separación de Bienes. | Considera que la entidad cuenta con puesto vital para el colaborador. | 4 | 4 | 4 | |
| Puesto Vital. | Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador. | | | | |
| Obligaciones Funcionales. | La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico. | 4 | 4 | 4 | |
| | Dentro de la entidad tiene como política las obligaciones funcionales. | | | | |

- **Quinta dimensión:** Diseño de sistemas de producción
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del diseño de producción.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplir con el comprador. | El servicio que le brindan a los usuarios logra cumplir con el comprador. | 4 | 4 | 4 | |
| Planificar Marcos. | Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde planifican los marcos. | 4 | 4 | 4 | |
| Control de Calidad de la Administración | Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de control de la calidad de la administración. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|--|
| Criticas. | Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constantes de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio. | 4 | 4 | 4 | |

- **Sexta dimensión:** Asistencia en el aspecto ejecutivo.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel del aspecto ejecutivo.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|-----------------|-------------------|-------------------|---|
| Instrumento de Administración. | Considera que los instrumentos de administración del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes. | 4 | 4 | 4 | |
| Aparatos que ayuden a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua | Considera que los aparatos tecnológicos ayudan a los colaboradores a la asistencia desde el punto de vista del valor y mejora continua en el servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado | 4 | 4 | 4 | |
| Dispositivo de Gestión | Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores. | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que los dispositivos de gestión con | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|
| | las que cuenta la empresa son idóneos | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|

- **Séptima dimensión:** Revisión de la asistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el Nivel de la revisión de la asistencia.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Evaluar las tasas de cumplimiento del cliente. | Dentro de la entidad se evalúan constantemente las tasas de cumplimiento del cliente | 4 | 4 | 4 | |
| | Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios | 4 | 4 | 4 | |
| | El servicio que presta la entidad es eficaz | 4 | 4 | 4 | |
| Cumplimiento de Requisitos y supuestos | Considera que un personal bien capacitado en planificación brindara un mejor servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de Transporté de planificación, creación y administración | Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos en planificación, creación y administración para que puedan realizar bien un trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad. | 4 | 4 | 4 | |
|--|---|---|---|--|

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Wong Pinche Jose Marcelo**

DNI: **05223495**

Especialidad del validador: **Mg. en Administración estratégica de empresas**

Lima 10 de Octubre del 2023

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

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

M. Wong. P

Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| WONG PINCHE, JOSE MARCELO DNI 05223495 | LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/07/1992 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU |
| WONG PINCHE, JOSE MARCELO DNI 05223495 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/03/1991 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU |
| WONG PINCHE, JOSE MARCELO DNI 05223495 | MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 21/10/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU |

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: **Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao, 2023.**

Investigador: **Tupiño Levano, Miguel Angel.**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao, 2023**” cuyo objetivo es: Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante postgrado, del programa académico de Maestría de Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte – Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Educativa, Callao.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto que se desea lograr es que la institución educativa privada en el callao, 2023, logre que, a obtener un mayor crecimiento en la población estudiantil, ofreciendo nuevos productos o servicios de educación para los estudiantes del nivel secundario y a la población donde se encuentra ubicada, evitando que dichos estudiantes salgan de la zona y pierdan tiempo en el traslado del Callao a Lima.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “**Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao, 2023**”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de reuniones de la institución educativa privada en el Callao. Las repuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán Anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que 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):

Se le informará que 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 deben ser anónimos y no tener 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 el investigador Tupiño Levano, **Miguel Angel**, email: mtupino@gmail.com, y Docente asesor Fabian Rojas, **Lanin Enrique**, email: elinenfabian@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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



Luis Guillermo Ardiles Medina

08.01.24 10:00 am

CONSENTIMIENTO INFORMADO



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "ELIM"

Iglesia Evangélica Presbiteriana y Reformada En El Perú

R.D. Nº 00188 - 11 DE NOVIEMBRE - VENTANILLA (R.D. Nº 001640) - DRE
AUTORIZACIÓN USO DE INFORMACIÓN

Yo, Luis Guillermo Ardiles Medina, identificado con DNI N° 25685477, en mi calidad de Apoderado de la Asociación Iglesia Evangélica Presbiteriana y Reformada en el Perú, con partida electrónica N° 02453887, con R.U.C. N° 20364951893, entidad Promotora de la Institución Educativa Privada ELIM, ubicada en la ciudad de Callao - Distrito Mi Perú - Dirección Av. Trujillo N° 63 Lote 02.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Tupiza Levano Miguel Angel, identificado con DNI N° 256826555, Programa de Postgrado de Maestría en Administración de Negocios - MDA para que utilice la siguiente información de la empresa:

Institución Educativa Particular ELIM, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar al grado de Maestro.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Luis Guillermo Ardiles Medina
DNI: 25685477

El Maestrante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el maestrante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asume toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Miguel Ángel Tupiza Levano
DNI: 256826555

Av. Trujillo s/n Sector G Ma. 63 La. 02 Mi Perú, Callao
Teléfono: 0113337765 - R.U.C. 20364951893
Web: www.cristianaelim.edu.pe

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO | PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE |
|--|---|--|--|--|
| | Problema General: | Objetivo General: | Hipótesis General: | |
| Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en una Institución Educativa Privada en el Callao 2023 | ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? | Determinar la relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023 | Existe relación de la gestión estratégica con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023 | Variable X: Gestión Estratégica Dimensiones: Estructura y Cultura de la Organización Toma de Decisiones Planeamiento Dirección de Organizaciones Variable Y: Calidad de Servicio Dimensiones: Diseño de Sistemas de Producción Gestión de Servicios Auditoría del Servicio Mejoramiento del Servicio |
| | Problema Específicos | Objetivo Especifico | Hipótesis Especifico | |
| | ¿De qué manera la estructura y la cultura de la organización se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? | Evaluar la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | Existe relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | |
| | ¿De qué manera la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? | Evaluar la relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | Existe relación de la toma de decisiones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | |
| | ¿De qué manera el planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? | Evaluar la relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | Existe relación del planeamiento se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023 | |
| ¿De qué manera la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023? | Evaluar la relación de la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | Existe relación de la dirección de organizaciones se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao, 2023. | | |