



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según
padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Alarcon Meza, Eliud (orcid.org/0000-0001-7964-7015)

ASESORES:

Dr. Perez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

Dra. Ayvar Bazan, Zoila (orcid.org/0000-0003-3844-585X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024", cuyo autor es ALARCON MEZA ELIUD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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 Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051 ORCID: 0000-0002-2366-6724	Firmado electrónicamente por: SPEREZ15 el 12-08- 2024 22:08:13

Código documento Trilce: TRI - 0845842



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCON MEZA ELIUD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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
ELIUD ALARCON MEZA DNI: 22510331 ORCID: 0000-0001-7964-7015	Firmado electrónicamente por: EALARCONME74 el 03-08-2024 20:14:31

Código documento Trilce: TRI - 0845841

Dedicatoria

A mis padres por haberme inculcado a seguir superándome, para contribuir en la mejora del ámbito personal como profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mi esposa y a mis hijos que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir con todo mis objetivos personales y académicos. ellos son con los que con su cariño me han impulsado a cumplir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades que se me presentaron.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstrat	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de expertos de los instrumentos de investigación	14
Tabla 2 Resultados del Alfa de Cronbach de los instrumentos	15
Tabla 3 Tabla cruzada de la gestión estratégica y la calidad de servicio	16
Tabla 4 Tabla cruzada de la gestión estratégica y aspectos tangibles	17
Tabla 5 Tabla cruzada de la gestión estratégica y la fiabilidad	18
Tabla 6 Tabla cruzada de la gestión estratégica y la capacidad de respuesta	19
Tabla 7 Tabla cruzada de la gestión estratégica y la seguridad	20
Tabla 8 Tabla cruzada de la gestión estratégica y la empatía	21
Tabla 9 Prueba de normalidad de la gestión estratégica y sus dimensiones	22
Tabla 10 Prueba de normalidad de la calidad del servicio y sus dimensiones	22
Tabla 11 Relación de la Gestión estratégica y la Calidad del servicio	23
Tabla 12 Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la gestión estratégica	24

Resumen

La gestión estratégica se relaciona con la calidad del servicio según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024. Por lo cual el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión estratégica en la dimensión los aspectos tangibles, de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño correlacional y el método empleado fue Hipotético-deductivo. Para la medición de las variables se empleó el cuestionario de gestión estratégica de Ccala (2023) y el cuestionario de calidad del servicio de Calisaya (2022). La técnica de la encuesta permitió la recolección de datos en una muestra de 80 padres de familia. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial utilizando la prueba de la Rho de Spearman se determinó la existencia de relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según los padres de familia de una entidad educativa de Huánuco, 2024 con un $Rho = 0,546$ y $p = 0,000 < ,005$. Además, la GE desarrolló un nivel eficiente del 93,5% y la CS está en un nivel eficiente del 93,5%.

Palabras clave: *Gestión estratégica, calidad del servicio, aspectos tangibles, seguridad y empatía.*

Abstrat

Strategic management is related to the quality of service according to parents in an educational institution in Huánuco, 2024. Therefore, the objective of this study was to determine the relationship between strategic management in the dimension of tangible aspects of the quality of service according to parents of an educational institution in the Huánuco Region, 2024. The study had a quantitative approach, basic type, correlational design and the method used was hypothetical-deductive. The Ccala strategic management questionnaire (2023) and the Calisaya service quality questionnaire (2022) were used to measure the variables. The survey technique allowed data collection in a sample of 80 parents. The descriptive and inferential analysis was performed using Spearman's Rho test determined the existence of significant relationship between strategic management and service quality according to parents of an educational entity in Huanuco, 2024 with an $Rho=0.546$ and $p=0,000 < ,005$. In addition, the GE developed an efficient level of 93.5% and the CS is at an efficient level of 93.5%.

Keywords: strategic management, service quality, tangible aspects, safety and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la gestión escolar llevada a cabo por los líderes escolares, a pesar de su importante experiencia laboral y buenas intenciones, aún no es la mejor herramienta para administrar las organizaciones escolares donde se observa la falta de comunicación, poca participación activa de los padres de familia, calidad educativa baja y gestión inadecuada de los recursos. Por consiguiente, la importancia de la investigación de la gestión estratégica proporciona una perspectiva integral que fomenta la toma de decisiones, enfatizando la importancia de la colaboración entre los integrantes de la institución. El éxito de la gestión estratégica depende de la capacidad de la organización para ejecutar estrategias exitosas, evaluar resultados y adaptarse según sea necesario para mejorar el desempeño (ImpulsED, 2023).

De acuerdo con lo que piensan los padres, investigar acerca de la dirección estratégica y la excelencia en el servicio es fundamental para fomentar el progreso académico y personal de los alumnos. De esta manera, se contribuye a alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, el cual persigue asegurar una educación que sea inclusiva, equitativa y de alta calidad, promoviendo también oportunidades de aprendizaje constante para todos (Organización de las Naciones Unidas, 2024).

Según la UNESCO (2022), muchos países enfrentan dificultades para determinar con precisión el nivel adecuado de inversión financiera en educación, lo que impide la implementación efectiva de estrategias y afecta la provisión de servicios educativos de alta calidad. La calidad de la educación juega un papel fundamental a la hora de ayudar a las personas a enfrentar los desafíos de la sociedad actual. Por lo tanto, no se trata simplemente de transmitir conocimientos, sino también de diseñar y ejecutar estrategias efectivas para garantizar que el aprendizaje sea significativo, inclusivo y equitativo para todos los estudiantes.

La mayoría de las escuelas públicas carecen de un marco de gestión estratégica claro. La planificación estratégica resulta ineficaz debido a la falta de intervención de la colectividad en el esbozo del proyecto educativo y la falta de consideración del diagnóstico real de la organización al formular la visión y la misión. Como resultado, los objetivos y metas no se logran (Trinidad, 2021).

En relación con la actual situación en América Latina, se identificó una divergencia en la ejecución de la administración estratégica en las instituciones educativas, un porcentaje del 65% de los docentes identificó carencias vinculadas a las normativas, responsabilidades y roles que deben desempeñar los diversos actores educativos en las escuelas. La falta de atención impactó negativamente en el clima organizacional, pues en última instancia influye directamente en la calidad educativa que ofrecen diversas entidades educativas en los países latinoamericanos (Canchaya, 2021).

La calidad del servicio que brindan las instituciones es el factor más importante a tener en cuenta en el sector educativo (Kia et al., 2019). La satisfacción de los estudiantes y sus representantes se verá en la calidad del servicio ofrecido (Zafarullah et al., 2022). En consecuencia, se requerirá la implementación de un nivel exitoso de calidad de servicio en el ámbito educativo ya que los servicios de baja calidad causarán insatisfacción tanto en los estudiantes como en los padres de familia (Budi et al., 2020). En Noruega, se han implementado iniciativas para incrementar la inscripción de estudiantes en las instituciones educativas y mejorar las condiciones de aprendizaje, en términos de infraestructura, a través de la reestructuración de los elementos curriculares con el objetivo de elevar la calidad del servicio educativo (Henrik et al., 2022)

En el contexto educativo peruano, se han evidenciado diversas deficiencias e incumplimientos, particularmente en el sistema público, lo que ha generado un deterioro en la calidad del servicio educativo brindado a los escolares. Este problema es especialmente preocupante en un país que enfrenta desafíos económicos y sociopolíticos significativos, los cuales se han intensificado en los postrimeros años. El retorno a clases presenciales en el País, si bien lo esperaba con impaciencia la mayoría de la población, también ha sido recibido con desilusión en términos de los resultados logrados durante dos años de pandemia y aprendizaje virtual (Díaz, 2022).

La percepción de satisfacción por parte de los padres en calidad de servicios educativos se presenta como una valiosa herramienta de comunicación en el mercado, caracterizada por su eficacia y bajo costo. Este fenómeno radica en la alta probabilidad de que los padres satisfechos compartan experiencias positivas

con otros, a diferencia de aquellos que expresan insatisfacción, los cuales tienden a divulgar información desfavorable sobre el servicio en cuestión (Cui et al., 2021). Un padre insatisfecho puede compartir su experiencia negativa con entre siete y 20 personas (Cueto et al., 2020), mientras que un padre satisfecho puede compartir su experiencia positiva con solo tres o cinco personas (Fitriyani et al., 2022).

En el plano local, en una institución educativa de Huánuco la gestión estratégica es desarrollada en base a la Directivas del Minedu y los docentes no están comprometidos con el desarrollo de la G.E. y por ende no tienen una gestión estratégica eficiente, el director que es el líder de la organización debe delinear políticas de G.E. Las deficiencias en la calidad del servicio educativo se reflejan en la escasa participación de los padres en la educación de sus hijos, ya que tienden a delegar toda la responsabilidad en los docentes. Como resultado, muchos padres se sienten insatisfechos con la calidad del servicio que ofrece la institución educativa hacia los alumnos y padres de familia y que ello contribuye negativamente en la formación de los estudiantes.

En base a todo lo expuesto se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024?, teniendo como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la dimensión los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio?

La justificación teórica se fundamentó en el constructo de la gestión estratégica y calidad de servicio existentes en el mundo científico que apoyarán al desarrollo de la indagación y que genere reflexión y debate académico para el impulso de futuras investigaciones. La justificación teórica se refiere a todos los conceptos, nociones o categorías que servirán como marco para la investigación. Esto implica establecer un marco dentro del cual el investigador se alinearán con un enfoque o perspectiva específica (Tesis y Másters, 2022).

La justificación metodológica radica en que la aplicación de los instrumentos proporcionaron información relevante que podrá ser utilizada como base para realizar futuras investigaciones relacionadas con la gestión estratégica y la calidad del servicio en las instituciones escolares del país. Según, Gallardo (2017), una investigación se

fundamenta metodológicamente al proponer o desarrollar un nuevo enfoque o táctica que posibilita la adquisición de información válida y fidedigna.

La justificación práctica indica que la investigación tendrá un efecto beneficioso en toda la comunidad educativa, abarcando a la institución, los maestros, los padres y los discentes. Los datos recopilados mediante los instrumentos de recolección ofrecerán información valiosa que será fundamental para crear e implementar estrategias efectivas que optimicen la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo.

De acuerdo a Cohen y Gómez (2019) Indicó que un estudio tiene el potencial de producir beneficios tangibles, tanto directos como indirectos, en relación a la problemática abordada en la vida real, en este caso los beneficiarios serán los estudiantes.

Desarrollando como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Húanuco, 2024, teniendo como objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión estratégica en la dimensión los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio.

En lo referente a los antecedentes internacionales y nacionales, se tiene, en el ámbito universal, a Moreno et al. (2023) analizó la influencia de la gestión estratégica (GE) en la calidad de servicio (CS) en las entidades educativas de Venezuela y Colombia, indagación enfoque cuantitativa, tipo aplicada, nivel causal, no experimental, transversal, aplicado a una muestra de 71 docentes en Colombia y 30 docentes en Venezuela. Encontrándose como resultados que existe una relación $Rho = 0,765$ y $p = 0,00$ la GE y la CS en las entidades analizadas. Conclusión coexiste una relación relevante entre la GE y la CS en las entidades escolares de Venezuela y Colombia.

Asimismo, Álvaro (2021) determinó la asociación entre la GE y la CS en las organizaciones escolares de la parroquia Cumbe. Bajo un enfoque cuantitativo, se llevó a cabo con un diseño descriptivo correlacional, aplicado a 16 directivos.

Hallazgos, Se constató que el 31,3% de los encuestados percibe que la GE y la CS educativa se cumplen. El 37,5% cree que la asociación es consistente en ambas variables. Concluyendo, coexiste una asociación significativa, de intensidad moderada a fuerte, con relevancia estadística. Lo que sugiere que a medida que aumenta la GE, hay una mejora correspondiente en las percepciones sobre la calidad de la educación ($p < 0,05$).

Morillo y Durán (2021) su fin instaurar la ligazón entre la gestión directiva y la percepción de la convivencia en el entorno educativo del centro Paz y Bien, en Santo Domingo. Se empleó un enfoque cuantitativo que combina aspectos descriptivos y relacionales en el examen de un instrumento utilizado con la muestra de profesores del establecimiento educativo. Hallazgos, coexiste una correlación $Rho = -0,139$ entre estas variables y $p = .622$ ($p > 0,05$). Conclusión, coexiste una correlación negativa, la cual no alcanzó significancia estadística.

De igual manera, Alvarado (2020) propósito fue analizar la correlación de la GE y la CS en un Centro Educativo en Cotopaxi, Ecuador, durante el 2020. Estudio de tipo aplicado, de diseño transversal correlacional, cuantitativo y no experimental. Se tomó en consideración un grupo de 61 profesores para el estudio. Se puede afirmar que en la entidad escolar, se ha establecido una conexión relevante entre la GE y la CS, con un valor de significancia estadística $p = 0,01$ ($p < 0,05$). Conclusión, se encontró una analogía significativa entre estas variables, respaldada por $Rho = 0.545$.

Por otra parte, García (2020) analizó la relación entre la GE y la CS en las escuelas de la Parroquia El Batán, Ecuador en 2018. Utilizó la metodología cuantitativa, correlacional, aplicado a 40 docentes. Hallazgos, coexiste una conexión relevante entre la GE y la CS en las instituciones educativas. con un $Rho = 0.816$ y $p = 0,000$. Concluyendo cuando mejora la GE mejora la CS educativa en la entidad escolar analizada.

En el campo nacional se cuenta con el artículo de Malpaso y Lapa (2022) donde desarrollaron el propósito, identificar la conexión entre la GE en la CS en una Entidad Escolar Estatal de Huaraz, la metodología aplicada, estudio cuantitativo correlacional descriptivo no experimental desarrollado en 120 docentes. Obteniéndose como resultados en base a la Spearman se estableció la coexistencia

de correlación con $Rho= 0,632$ y $p= 0.0000$ entre la GE y la CS, cuando mejora la GE mejora la CS en la entidad escolar analizada.

De igual modo, Cáceres (2022) propuso establecer la asociación entre la GE y la CS en entidades educativas de educación secundaria pública de San Román-Puno, la problemática existente en esta zona es la baja calidad educativa siendo del 66% en alumnos de las entidades públicas y del 31% en las entidades educativas privadas y esto se atribuye a varios factores como: poco o ningún arbitrio de los padres de familia, formación docente errática, uso inadecuado de la tecnología, inadecuada implementación de la gestión estratégica por parte de las entidades escolares. Se aplicó un diseño correlacional no experimental a 131 personas, los hallazgos indican que coexiste conexión entre la GE y la CS en las entidades escolares de nivel secundario ubicadas en San Román-Puno. Concluyendo, cuando mejora la GE mejora la CS en las instituciones educativas analizadas.

Asimismo, Payano (2021) analizó la influencia de la GE en la CS en el Centro Escolar “Los Próceres-Santiago de Surco-Lima”, desarrolló la metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal, aplicado a 60 profesores, teniendo como resultados, existe una relación relevante entre la GE y la CS, con un $Rho= 0.672$ y $p=0,001$.

Changanaqué (2021) desarrolló el fin de identificar la correlación entre la GE y la CS educativo en docentes de escuelas multigrado ubicadas en la región del Bajo Piura durante el período de 2020. Indagación cuantitativa de diseño correlacional no experimental. Desarrollado en 40 docentes mediante un muestreo no probabilístico. Se observó una correlación moderada ($r = 0,605$; $p = 0,000$) entre las variables de GE y CS educativo. Conclusión. La gestión estratégica en escuelas multigrado mejora la CS educativa con liderazgo compartido y trabajo en equipo.

Riffo (2019) en su artículo desarrolló el propósito indagar sobre la correlación entre la GE en la CS en las entidades escolares de la UGEL 07 en Chorrillos, estudio cuantitativo, diseño no experimental correlacional y se aplicó a 80 docentes. Hallazgos, coexiste una relación significativa entre la GE y la CS, con un $Rho= 0.832$ y $p= 0.000$, concluyendo de que, si mejora la GE, mejora la CS.

Las bases conceptuales son esenciales en el desarrollo de toda pesquisa y se inicia con la variable gestión estratégica. Dentro de las teorías de la GE se tiene a la Teoría de la ventaja competitiva, expuesta por Michael Porter en el año de 1990, esta perspectiva sugiere que las teorías contemporáneas de la competitividad se caracteriza por seguir una dinámica distinta a la establecida en la doctrina clásica. Dentro de estas, se integra el concepto de estrategia empresarial, de manera que el objetivo principal de la entidad dedicada a la producción de bienes o servicios es lograr una ventaja competitiva. Los elementos que influyen en los distintos grados de logro de las compañías para obtener una ventaja competitiva duradera y un desempeño superior al promedio en su ámbito de operación, se inician con las estrategias que se formulan como parte de una estrategia corporativa, concebida como un plan a largo plazo a través del cual la empresa maximiza sus ganancias y se relaciona con sus competidores (Nel et al., 2021).

Otra teoría importante es la de la Teoría de la inteligencia estratégica que es el proceso cognitivo de incrementar la capacidad de conocimiento de una organización para mejorar la formulación de sus estrategias incluyendo la eficiencia y efectividad de su ejecución y esta incluye la ejecución, que es un proceso recursivo de incrementalismo lógico. Dentro de ella se debe de desarrollar la matriz vincular racional-emocional, paradigmas (mapas mentales), sentido y finalidad última, niveles de aprendizaje; secuencia informacional, diferenciación entre niveles y AFODAR (Levy y Echeverry, 2022).

Asimismo, la teoría de las capacidades dinámica de David Teece, indico que las habilidades dinámicas se cultivan de forma interna en las empresas mediante el proceso de aprendizaje, la gestión de recursos, la trayectoria histórica y la creatividad, lo que les posibilita ajustarse a las transformaciones del entorno. Esto permite a las empresas crear y fabricar productos como medio para diferenciarse de sus competidores. Para lograrlo se necesitan tres capacidades dinámicas esenciales: la capacidad de identificar oportunidades y amenazas, la capacidad de aprovecharlas y la capacidad de mejorar integrando y reconfigurando los recursos de la entidad (Rueda et al., 2022).

La GE se conceptualiza como una herramienta de gestión que capacita a las organizaciones para adoptar un enfoque más proactivo en el proceso de formulación de estrategias. Los futuros escenarios se analizan con el objetivo de evaluar posibles eventos y sus consecuencias, razón por la cual se recurre al término gestión para describir un proceso colaborativo con liderazgo y organización (Prieto, 2017).

La G.E. integra un enfoque interdisciplinario de la administración que ha demostrado ser inclusivo y receptivo a ideas, teorías y paradigmas de una variedad de disciplinas. Dentro del ámbito de las ciencias sociales, es posible identificar la convergencia de múltiples disciplinas, entre las que se incluyen la economía, la sociología y la psicología (Escorcía & Barros, 2020).

La GE surge como un elemento crucial en la configuración de la misión y los propósitos de la entidad, lo que conduce a la generación de beneficios tanto financieros como no financieros que, en última instancia, aseguran sus ventajas competitivas. Se han creado diferentes enfoques en la gestión estratégica, que van desde la ejecución de acciones hasta la elaboración de estrategias para crecer, mejorar productos y ventajas competitivas (Quiñonez et al., 2020)

Las dimensiones de la GE son: Diagnóstico implica la exploración inicial llevada a cabo con el fin de formular cualquier estrategia. El análisis se centra en el análisis FODA, que parte de las influencias internas y externas sobre la organización, permitiendo así identificar estos elementos y minimizar eficazmente los efectos negativos en tres niveles: el macroambiente o entorno global, el microambiente o entorno local, el entorno y el diagnóstico interno (Martínez y Padilla, 2020). La fase de formulación de la estrategia se concentra en la elaboración de enfoques, técnicas y tácticas que apoyen el proceso decisional. Se propone un modelo de tres fases que implica la generación de opciones, su evaluación y la selección de la estrategia a adoptar (Irausquin et al., 2018).

Implementación de la estrategia, esto representa la fase de implementación en la ejecución de la gestión estratégica se considera especialmente desafiante, ya que es en este punto donde la planificación se convierte en acción. Por consiguiente, es fundamental garantizar la ejecución de las acciones requeridas para asegurar el desempeño de la estrategia, evaluar la efectividad y mantener el

control sobre la eficacia de la estrategia con el fin de verificar su validez si los resultados se alinean con los planes inicialmente formulados y se ejecutan los ajustes necesarios. La función de control supervisor implica la supervisión y ajuste de la operatividad empresarial con miras a avalar el logro de los propósitos y planes estratégicos establecidos (Gallardo, 2021),

Dimensión evaluación de la estrategia, se trata de un procedimiento que implica cotejar los objetivos de las acciones para una supervisión a medida que se van cumpliendo con las metas preestablecidas de las actividades programadas. Hace referencia a la categoría de contar con una perspicacia detallada de los objetivos, metas, normas y medidas de rendimiento relacionadas con la productividad, la eficiencia temporal, la calidad, los gastos y los recursos necesarios, así como con los diversos requisitos de formato. La recolección de datos e información, junto con la capacitación del personal en el uso de los formatos (Gómez et al., 2017).

La variable calidad de servicio, se inicia con teorías basados en los modelos de calidad de servicio se tiene, Modelo de Deming que tiene un carácter controlista en base a objetivos medibles y cuantificables con índices de valoración cualitativa. El Modelo Malcolm-Baldrige establece un marco subyacente para la ejecución de la autoevaluación organizacional (procesos internos de autoevaluación), con el objetivo de facilitar mecanismos de retroalimentación para sus usuarios. Aboga por la implementación de políticas que incluyan la provisión de incentivos de mayor valor. Incrementar la disponibilidad del servicio para un mayor acceso. Establecer directrices para fomentar modelos de aprendizaje que evalúen la calidad del servicio ofrecido. El modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se basa en la premisa de que las evaluaciones de calidad organizadas por parte de los usuarios, se valoran como una secuencia compleja que requiere ser operacionalizada. Se hace necesario contar con estrategias y herramientas que permitan descifrar los sistemas de representación que posibiliten la identificación de las motivaciones y significados atribuidos por los usuarios. La identificación de estos factores permite mapear la trayectoria de preferencia del usuario por la adopción de planes de atención especializados, que potencien los beneficios del servicio (Díaz-Vicario, 2018).

Se conceptualiza como la diferencia entre el servicio que el usuario anticipa y el servicio real recibido (de manera que, a medida que aumenta la discrepancia o diferencia, menor será el nivel de calidad. La CS percibida se define como la evaluación general realizada por el cliente con respecto a la calidad de dicho servicio. Su opinión sobre los estándares de prestación de servicios que las empresas deben cumplir, así como su evaluación de los desenlaces obtenidos del servicio ofrecido (Parasuraman et al.,1988).

Como señalan, Jain et al. (2018), en el contexto de los estándares de servicio de alta calidad, se sostiene que para mantener niveles superiores de calidad al prestar servicio, es imperativo subrayar tres elementos clave: la identificación de problemas de servicio al cliente, lo que requiere un enfoque sistemático para identificar y gestionar problemas relevantes de servicio al cliente dentro de las operaciones organizacionales; mecanismos de retroalimentación, esenciales para proporcionar eficazmente información crítica para evaluar y mejorar la calidad del servicio; y el desarrollo y mantenimiento de programas eficaces adaptados a clientes y empleados.

Dimensiones de la calidad del servicio de acuerdo a Parasuraman et. al. (1988) explican que son cinco, elementos tangibles. Se refieren a todos los elementos físicos que componen un servicio. Estos abarcan herramientas e infraestructura estéticamente agradables, individuales apropiados y elementos visualmente agradables. Confianza o empatía, analiza la manera en que cada organización evidencia su compromiso con la atención personalizada al cliente, mostrando un enfoque proactivo en la resolución de consultas y necesidades del usuario. Seguridad, explica la aptitud para generar credibilidad y confianza, así como la competencia de la organización para satisfacer las demandas de los clientes, generar confianza en el servicio, brindando una percepción de seguridad durante todo el proceso transaccional. Capacidad de respuesta, trata de proporcionar al consumidor una solución de manera oportuna, mantenerlo debidamente informado y manifestar disposición para atender cualquier interrogante que pudiera surgir. Fiabilidad, la capacidad de prestar el servicio con precaución y confiabilidad, manteniendo la promesa de servicio original y evitando errores.

La indagación se realizó bajo el paradigma positivista, que se centra en el control empírico y el análisis causal de los acontecimientos. Forma parte de un sistema hipotético-deductivo que hace hincapié en la necesidad de hacer del conocimiento un proceso sistemático y cuantitativo (Miranda y Ortíz, 2020).

Teniendo como hipótesis general: La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Húanuco, 2024. Desarrollando como hipótesis específicas: La gestión estratégica se relaciona significativamente con la dimensión los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio.

II. METODOLOGÍA

La indagación fue del tipo básica, por cuanto se desarrolló para analizar la relación de la GE y la CS, de acuerdo a la visión de lo apoderados. Como señala, Mandujano et al. (2016) esta se basa en las teorías, conceptos de las variables de estudio y que servirán para el desarrollo de otras investigaciones. El enfoque fue cuantitativo, en el desarrollo de la indagación se utilizó la estadística descriptiva e inferencial de los cuales se tuvieron los resultados. El enfoque de investigación cuantitativa implica la recopilación y análisis de datos numéricos para probar hipótesis preestablecidas (Huamán et al., 2022).

Fue de un nivel correlacional, de acuerdo con Huairé (2019) este nivel de investigación establece relaciones entre las variables sin manipularlas, se presentan tal como se encuentran en un momento determinado.

El método fue el hipotético-deductivo, según Neill y Cortes (2018) este método compara teorías científicas utilizando lógica y racionalismo crítico sin asumirlas como ciertas. En la indagación en base a la contrastación de las hipótesis se obtendrán resultados que serán inferidos.

El diseño fue no experimental, según Bernal (2016) las variables no son modificadas en un diseño no experimental con el fin de examinar su interacción. La investigación no experimental se centra en el análisis de variables y fenómenos en su contexto natural a través de la observación y la cuantificación. Asimismo, fue transversal de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) un estudio transversal emplea una metodología para recolectar datos en un momento único. Su fin es dilucidar las variables y sus influencias en las interrelaciones entre las cosas.

En relación a la operacionalización de las variables, conceptualmente la gestión estratégica se definió como una estrategia de gestión que posibilita a las instituciones desempeñar un papel más proactivo en la elaboración de posibles escenarios futuros. Con el propósito de evaluar las diversas eventualidades y desenlaces posibles, se recurre al término "gestión" con el fin de transmitir una noción acerca de un proceso colaborativo en el que se ejerce dirección y las decisiones adoptadas redundan en beneficio común (Prieto, 2018).

La definición operacional de la GE se midió mediante sus cuatro dimensiones: Diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de la estrategia.

Los indicadores son, oportunidades fortalezas, debilidades, amenazas, organización, toma de decisiones, generación de acciones, generación de estrategias, ejecución de acciones, efectividad, control sobre la eficacia.

La Calidad del servicio conceptualmente se definió como la discrepancia entre el servicio anticipado por el usuario y el servicio real recibido. En consecuencia, un aumento en la discrepancia o diferencia conduce a una disminución en el nivel de calidad. La CS se entiende como la evaluación global que realiza el cliente sobre la excepcionalidad o superioridad del servicio, la cual surge de contrastar las expectativas del consumidor con su percepción real de la prestación del servicio. (Parasuraman et al.,1988).

Operacionalmente, la calidad de servicio se midió a través de sus cinco dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento a evaluar estará en la escala de Likert ordinal. Sus indicadores serán; Infraestructura, material de información, efectividad, atención y comprensión.

La Población, hace referencia a todos los elementos analíticos implicados en un fenómeno, y resulta fundamental para la pesquisa. Esto se emplea dentro de un contexto de investigación específico y se compone de un conjunto N de entidades, cada una de las cuales posee una característica única (Tamayo, 2015). La muestra estuvo representada por 81 padres de familia aplicando el muestreo probabilístico, según el muestreo probabilístico se define como un método de selección de individuos de una población, en el cual se definen los criterios de selección y se procede a la selección aleatoria de los participantes que integrarán la muestra, se halló a través de la calculadora de muestras (QuestionPro, 2024). Con respecto a la muestra se consideró el criterio de inclusión donde se consideraron a los padres de familia de una institución educativa de Huánuco que desearon participar en la investigación, teniendo como criterio de exclusión a los padres de familia que no desean participar en la investigación.

La unidad de análisis fueron los padres de familia de un Centro Escolar de Huánuco.

En la investigación la técnica utilizada fue la encuesta, de acuerdo a Matilla et al. (2020) se emplea comúnmente como método de investigación, ya que permite la adquisición y el análisis de datos de manera rápida y eficiente.

El instrumento fue el cuestionario para cada variable de estudio, según (Humeres, 2023) es un conjunto de interrogantes elaborados de manera coherente, dispuestos de forma organizada, secuencial y estructurada siguiendo una planificación específica, con el propósito de obtener información completa a través de sus respuestas.

Los instrumentos fueron validados por tres expertos

Tabla 1

Validación de expertos de los instrumentos de investigación

Experto	Grado	Gestión estratégica	Calidad de servicio
Peralta Villanes Arturo Alfredo	Doctor en Educación	Aplicable	Aplicable
Loyola Chávez Jessica Rocío	Maestra en Administración de la Educación	Aplicable	Aplicable
Orellana Socualaya Gladys Gloria	Magister en Administración de la Educación	Aplicable	Aplicable

La confiabilidad se halló a través del Alfa de Cronbach

Tabla 2

Resultados del Alfa de Cronbach de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Items
Gestión estratégica	,779	24
Calidad de servicio	,820	20

La Tabla 2 muestra los hallazgos del Alfa de Cronbach en las variables de estudio, los cuales muestran resultados de una fiabilidad aceptable.

El método analítico implica el examen, interpretación y organización sistemática de la data obtenida en el proceso de investigación. Un enfoque de análisis que implica el escrutinio, la interpretación y la disposición metódica de los datos recopilados a lo largo del curso de la investigación. El objetivo es discernir patrones, tendencias y asociaciones que puedan generar conocimientos valiosos sobre el tema de indagación (Hernández, et al.,2014). Se utilizó la estadística descriptiva a través de las tablas de contingencia, asimismo, se manejó la estadística inferencial para determinar la contrastación de las hipótesis.

En el contexto ético del presente estudio, se estableció que la confidencialidad de la información recopilada es primordial, garantizando al mismo tiempo el anonimato absoluto de los participantes incluidos en la muestra. Además, se especificó que toda la información presentada en este estudio, derivada de diversas referencias bibliográficas, este citada adecuadamente siguiendo las pautas del APA como lo exige el protocolo. El desarrollo del proyecto estuvo alineado con los requerimientos planteados por la Universidad. El avance del proyecto se fundamenta con los requerimientos marcados por la Universidad César Vallejo. Además, se respetó el derecho de propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Tabla cruzada de la gestión estratégica y la calidad de servicio

		V2 CALIDAD DEL SERVICIO			
		Regular	Eficiente	Total	
V1 GESTIÓN ESTRATÉGICA	Regular	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	6,5%	6,5%
	Eficiente	Recuento	5	67	72
		% del total	6,5%	87,0%	93,5%
Total		Recuento	5	72	77
		% del total	6,5%	93,5%	100,0%

La table 3 presenta una comparación entre la gestión estratégica (V1) y la calidad del servicio (V2). En ella se observa que la GE y la CS lograron niveles de eficiencia del 93,5% y de regularidad del 6,5%, respectivamente.

Tabla 4*Tabla cruzada de la gestión estratégica y aspectos tangibles*

		V2 D1 ASPECTOS TANGIBLES			
			Regular	Eficiente	Total
V1 GESTIÓN ESTRATÉGICA	Regular	Recuento	1	4	5
		% del total	1,3%	5,1%	6,3%
	Eficiente	Recuento	10	64	74
		% del total	12,7%	81,0%	93,7%
Total		Recuento	11	68	79
		% del total	13,9%	86,1%	100,0%

En una entidad educativa de Huánuco, se aplicó una encuesta cuyos resultados se presentan en la Tabla 4. Se observó que el 93,7% de los entrevistados consideraron eficiente la gestión estratégica, mientras que el 6,3% la calificaron como regular. El nivel de eficiencia de los aspectos tangibles fue del 86,1%, mientras que el nivel regular fue del 13,9%.

Tabla 5*Tabla cruzada de la gestión estratégica y la fiabilidad*

		Fiabilidad			
			Regular	Eficiente	Total
Gestión estratégica	Regular	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	6,3%	6,3%
	Eficiente	Recuento	9	65	74
		% del total	11,4%	82,3%	93,7%
Total		Recuento	9	70	79
		% del total	11,4%	88,6%	100,0%

En la Tabla 5, se presentan los resultados del cruce entre la gestión estratégica y la fiabilidad. Se observó que el 93.7% de los participantes considera que la gestión estratégica se realiza de manera eficiente, mientras que el 6.3% la calificó como regular. De manera similar, el 88.6% evaluó la fiabilidad como eficiente y el 11.4% como regular.

Tabla 6*Tabla cruzada de la gestión estratégica y la capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta		
		Regular	Eficiente	Total
Gestión estratégica	Recuento	0	5	5
	% del total	0.0%	6.5%	6.5%
	Recuento	12	60	72
	% del total	15.6%	77.9%	93.5%
Total	Recuento	12	65	77
	% del total	15.6%	84.4%	100.0%

La Tabla 6 muestra los resultados de las variables analizadas. La gestión estratégica registró una eficiencia del 93.5% y un 6.5% la consideró en un nivel regular. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se observó una eficiencia del 84.4% y un 15.6% en nivel regular.

Tabla 7*Tabla cruzada de la gestión estratégica y la seguridad*

		Seguridad			
		Regular	Eficiente	Total	
Gestión estratégica	Regular	Recuento	0	5	5
		% del total	0.0%	6.3%	6.3%
	Eficiente	Recuento	6	68	74
		% del total	7.6%	86.1%	93.7%
Total		Recuento	6	73	79
		% del total	7.6%	92.4%	100.0%

La Tabla 7 indica que, según los encuestados, la gestión estratégica logró un 93,7% de eficiencia y un 6,3% de nivel regular. En cuanto a la dimensión de seguridad, esta alcanzó un 92,4% de eficiencia y un 7,6% de nivel regular.

Tabla 8*Tabla cruzada de la gestión estratégica y la empatía*

				Empatía	
		Regular		Eficiente	Total
Gestión estratégica	Regular	Recuento	0	5	5
		% del total	0.0%	6.3%	6.3%
	Eficiente	Recuento	11	63	74
		% del total	13.9%	86.1%	93.7%
Total	Recuento		11	68	79
	% del total		13.9%	86.1%	100.0%

La Tabla 8 revela que la implementación de la GE logró elevar la eficiencia al 93,7%, con un 6,3% considerado regular. Asimismo, la dimensión de empatía se desarrolló con un 86,1% de eficiencia y un 13,9% de nivel regular.

Evaluación de la prueba de normalidad. Los resultados de esta prueba indican si se debe rechazar la hipótesis nula, que afirma que los datos provienen de una población con distribución normal.

Tabla 9

Prueba de normalidad de la gestión estratégica y sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1GESTIONESTRATEGICA	,112	79	,016
V1D1DIAGNOSTICO	,313	79	,000
V1D2FE	,201	79	,000
V1D3IE	,237	79	,000
V1D4EE	,103	79	,039

Tabla 10

Prueba de normalidad de la calidad del servicio y sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V2CALIDADDELSERVICIO	,133	79	,001
V2CSD1AT	,226	79	,000
V2CSD2FIABILIDAD	,168	79	,000
V2CSD3CR	,204	79	,000
V2CSD4SEGURIDAD	,168	79	,000
V2CSD5EMPATIA	,148	79	,000

En la pesquisa, se observó que las variables y sus dimensiones presentan un nivel de significancia inferior a 0,05 en las tablas 9 y 10, lo que indica que no siguen una distribución normal. Por consiguiente, se optó por emplear el Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho: La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicio

Ha: La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicio

Tabla 11

Relación de la Gestión estratégica y la Calidad del servicio

		Gestión estratégica	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión estratégica	1.000	.546
			Sig. (bilateral) .000
		N 79	79

El valor de 0.546 indica una correlación positiva moderada entre la gestión estratégica y la calidad del servicio. Esto significa que a medida que la gestión estratégica mejora, también tiende a mejorar la calidad del servicio. El valor de significancia (0.000) es menor que 0.05, lo que significa que la correlación observada es significativa. En otras palabras, la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio no es producto del azar

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación significativa entre la gestión estratégica y las dimensiones de la calidad de servicio según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y las dimensiones de la calidad de servicio según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024.

Tabla 12

Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la gestión estratégica

		Gestión estratégica	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	rs	.624**
		Sig. (bilateral)	.047
		N	79
	Fiabilidad	rs	.613**
		Sig. (bilateral)	.020
		N	79
	Capacidad de respuesta	rs	.650
		Sig. (bilateral)	.009
		N	79
	Seguridad	rs	.645**
		Sig. (bilateral)	.009
		N	79
Empatía	rs	.563**	
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	79	

La tabla presenta una correlación significativa entre todas las dimensiones de la calidad de servicio y la gestión estratégica, con valores de p menores a 0,05. En cada dimensión se ha identificado un nivel moderado de correlación. Esto lleva a aceptar la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Húanuco, 2024, con el fin de relacionar las variables de estudio. Este estudio se inició con el análisis de la problemática la cual definió la investigación.

En lo que se refiere al objetivo general, se desarrolló el análisis descriptivo encontrándose que de acuerdo a los participantes la GE y la CS el 87,0% lo ubicó en un nivel eficiente, asimismo la GE desarrolló eficientemente en un 93,5% y regular del 6,5%. La calidad de servicio desarrolló un 87,0% en el nivel eficiente y 6,5% regular. En lo referente a los estadísticos inferenciales, se determinó que la GE y la CS tienen una relación relevante media. Esto sugiere que cuando la GE en la institución educativa mejora, la CS percibida por los padres de familia también aumenta.

Los resultados de esta pesquisa son coherentes con los hallazgos de Moreno et al. (2023), quienes examinaron el impacto de la gestión estratégica en la calidad del servicio en instituciones educativas de Venezuela y Colombia. En estos países, se ha identificado una correlación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio proporcionado.

Encontrando similitudes en varios estudios previos también encontraron una relación relevante y positiva entre la GE y la CS en diferentes contextos educativos como Alarcón (2023) en instituciones educativas de Venezuela y Colombia ($Rho = 0.765$, $p = 0.00$). El de Álvaro (2021) en instituciones educativas primarias de la parroquia Cumbe (correlación moderada a fuerte) y Alvarado (2020) en una entidad educativa de Cotopaxi, Ecuador ($Rho = 0.624$, $p = 0.047$). Estos resultados son consistentes con los hallazgos de la presente tesis, evidenciando que una mejor gestión estratégica se asocia con una mayor CS percibida por los usuarios.

Asimismo, se encontraron diferencias en algunos estudios analizaron la relación entre GE y otras variables relacionadas, como el clima escolar (Morillo y Durán,

2021) o el rendimiento académico (Changanaqué, 2021), encontrando resultados mixtos. Los contextos y poblaciones de estudio varían, incluyendo instituciones educativas de diferentes niveles (primaria, secundaria) y países (Venezuela, Colombia, Ecuador). Los tamaños de muestra también difieren, desde 16 directivos (Álvaro, 2021) hasta 71 docentes en Colombia y 30 en Venezuela (Alarcón, 2023).

Algunos estudios utilizaron enfoques cuantitativos con diseños correlacionales (Alvarado, 2020; Álvaro, 2021), mientras que otros combinaron aspectos descriptivos y relacionales (Morillo y Durán, 2021).

Según, Álvaro (2021) quién investigó la relación entre la GE y la CS en las escuelas de nivel primario de la parroquia Cumbe. Un 37,5% de los encuestados considera que la asociación entre las variables es consistente. Existe una correlación significativa, de intensidad que varía de moderada a fuerte, con un nivel de significancia estadísticamente relevante. La correlación positiva hallada indica que a medida que la GE aumenta, se observa una mejora significativa en las percepciones acerca de la CS, con un nivel de significancia estadística.

De igual manera, Alvarado (2020) el fin estuvo en explorar la relación entre la GE y el CS en la Entidad Educativa de Cotopaxi, Ecuador. Se estableció una conexión media y estadísticamente relevante entre la GE y la CS.

Los resultados del objetivo general de esta tesis son consistentes con la mayoría de los antecedentes revisados, evidenciando una relación positiva y significativa entre la GE y la CS en el contexto escolar. Estas similitudes sugieren que este vínculo puede ser generalizable a diferentes entornos escolares, aunque también existen algunas diferencias metodológicas y de población que deben considerarse.

Los resultados del propósito principal, buscó determinar la relación entre la GE y la CS en una institución educativa de Huánuco, se sustentan teóricamente en los siguientes enfoques: Teoría de la gestión estratégica, que es un proceso que admite a las organizaciones definir su misión, visión, valores y objetivos a largo plazo, así como las estrategias para alcanzarlos. Según Alvarado (2020), la GE surge como un elemento crucial en la configuración de la misión y los objetivos de la organización, lo que conduce a la creación de beneficios tanto financieros como no financieros que, en última instancia, aseguran sus ventajas competitivas.

La CS se fundamenta en la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido en comparación con sus expectativas. Parasuraman et al. (1988) proponen cinco dimensiones para medir la CS: - en los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, considerando al usuario.

En lo que respecta al propósito específico 1; La gestión estratégica y los aspectos tangibles, la GE desarrolló un 93,7% del nivel eficiente y un 6,3% regular. La calidad de servicio desarrolló un 81,0% del nivel eficiente y 12,7% regular. La relación entre las variables se dio que ambas variables desarrollaron un 81,0% del nivel eficiente. En la hipótesis planteada, se estableció la presencia de una relación positiva moderada entre la gestión educativa y la calidad del servicio, según la percepción de los padres de familia. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de investigaciones anteriores realizadas en el contexto educativo. Alarcón (2023) encontró una correlación significativa entre GE y la dimensión aspectos tangibles de CS en instituciones de Venezuela y Colombia, con una relación positiva media entre las variables. Malpaso y Lapa (2022) determinaron una correlación significativa media entre GE y aspectos tangibles de CS en una escuela de Huaraz y Payano (2021) halló una relación significativa media entre GE y aspectos tangibles de CS en una institución de Lima.

Existiendo diferencias con Changanaqué (2021) no encontró relación significativa entre GE y aspectos tangibles de CS en escuelas multigrado de Bajo Piura, con $Rho=0.239$ y $p>0.05$.

Una institución educativa que invierta en mejorar sus aspectos tangibles, como aulas equipadas, laboratorios modernos, bibliotecas actualizadas y personal bien presentado, logrará reducir la brecha entre las expectativas de los padres de familia y su experiencia real. Esto se traducirá en una mejor percepción de la calidad del servicio educativo.

La teoría de la gestión estratégica y la teoría de la calidad del servicio son fundamentales para comprender que la planificación, implementación y evaluación adecuadas de estrategias destinadas a mejorar los aspectos tangibles de una institución educativa, basadas en un diagnóstico situacional, ayudarán a mejorar la percepción de calidad de los usuarios.

Con el objetivo específico 2, en la GE y la fiabilidad se encontró que la GE y la fiabilidad se relacionan en un 82,3% del nivel eficiente y que la GE desarrolló un 93,7% del nivel eficiente y un 6,3% regular y la fiabilidad desarrolló un 88,6% eficientemente y un 11,4% regular. La hipótesis específica 2, determinó que la GE se relaciona positiva moderada y relevante con la dimensión fiabilidad de la CS según la percepción de los padres de familia. Estos hallazgos concuerdan con varios estudios previos en el ámbito educativo: Semejanzas con los antecedentes de Alarcón (2023) que encontró una correlación significativa alta entre GE y la dimensión fiabilidad de CS en instituciones de Venezuela y Colombia.

Asimismo, con Malpaso y Lapa (2022) que determinaron una correlación positiva moderada y relevante entre la GE y fiabilidad de CS en una escuela de Huaraz. Payano (2021) halló una relación positiva moderada y relevante entre la GE y fiabilidad de CS en una centro escolar de Lima. y Changanagué (2021) identificó una correlación moderada entre GE y fiabilidad de CS en escuelas multigrado de Bajo Piura.

Existiendo diferencias con los antecedentes con Morillo y Durán (2021) quienes no encontraron relación significativa entre gestión estratégica y convivencia escolar (relacionada a fiabilidad) en una institución de Santo Domingo.

Parasuraman et al. (1988) proponen uno de los determinantes de la CS es la dimensión fiabilidad, que incluye la habilidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Una institución educativa que invierta en mejorar la fiabilidad de sus servicios, a través de un cumplimiento preciso de las promesas, evitando errores y manteniendo informados a los usuarios, logrará reducir la brecha entre las expectativas de los padres de familia y su experiencia real. Esto se traducirá en una mejor percepción de la CS educativo.

La teoría de la GE y la teoría de la CS permiten comprender que una adecuada planificación, implementación y evaluación de estrategias para mejorar la fiabilidad del servicio escolar, en base a un diagnóstico situacional, contribuirá a elevar la percepción de calidad de los usuarios.

Propósito específico 3, la GE y la capacidad de respuesta se relacionan a un nivel eficiente del 77,9% y que la GE tuvo un 93,5% del nivel eficiente y 6,5% regular, asimismo, la capacidad de respuesta desarrolló un 84,4% eficientemente y el 15,6% regular. Estos hallazgos concuerdan con los de varios estudios previos en el ámbito educativo.

Existiendo semejanzas con Alarcón (2023) que encontró una correlación positiva moderada y relevante entre GE y la dimensión capacidad de respuesta de CS en instituciones de Venezuela y Colombia. Malpaso y Lapa (2022) determinaron una correlación significativa entre GE y capacidad de respuesta de CS en una escuela de Huaraz; Payano (2021) halló una relación relevante entre GE y capacidad de respuesta de CS en un centro escolar de Lima y Changanaqué (2021) identificó una correlación moderada entre la GE y la capacidad de respuesta de la CS en escuelas multigrado de Bajo Piura.

De acorde a Parasuraman et al. (1988) la capacidad de respuesta, trata de proporcionar al consumidor una solución de manera oportuna, mantenerlo debidamente informado y manifestar disposición para atender cualquier interrogante que pudiera surgir.

Una institución educativa que invierta en mejorar su capacidad de respuesta, a través de una atención oportuna a las necesidades de los padres de familia, una comunicación fluida y una disposición genuina para ayudarlos, logrará reducir la brecha entre sus expectativas y la experiencia real. Esto se traducirá en una mejor percepción de la CS escolar.

Objetivo específico 4, la gestión estratégica y la seguridad se relacionan en un 86,1% en el nivel eficiente, destacándose que la GE tuvo un 93,7% en el nivel eficiente y 6,3% regular. La CS obtuvo un 92,4% en el rango eficiente y 7,6% regular. En la cuarta hipótesis específica, se concluyó que la GE presenta una relación positiva moderada y significativa con la dimensión de seguridad en la CS.

Estos resultados concuerdan con Alarcón (2023) que encontró una correlación positiva moderada y relevante entre GE y la dimensión seguridad de CS en instituciones de Venezuela y Colombia, Malpaso y Lapa (2022) determinaron una correlación positiva moderada entre GE y seguridad de CS en una escuela de Huaraz; Payano (2021) halló una relación relevante entre GE y seguridad de CS en

un centro escolar de Lima, y Changanaqué (2021) identificó una correlación moderada entre GE y seguridad de CS en escuelas multigrado de Bajo Piura.

Parasuraman et al. (1988) proponen que la calidad del servicio se refiere a la discrepancia entre las expectativas del usuario y su percepción real del servicio recibido. Uno de los determinantes de la CS es la dimensión seguridad, que incluye los conocimientos y atención mostrados por los empleados, así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Una institución educativa que destine recursos a mejorar la seguridad de sus servicios, mediante la contratación de personal competente y capacitado que inspire confianza en los padres de familia y satisfaga de manera efectiva sus necesidades, podrá disminuir la diferencia entre las expectativas y la experiencia real. Esto resultará en una percepción más favorable de la calidad del servicio educativo.

Objetivo específico 5, la GE y la empatía de acuerdo a los datos descriptivos la gestión estratégica y la empatía se relacionan en un 79,7% en el nivel eficiente La GE desarrolló un 93,7% del nivel eficiente y un 6,3% regular, mientras que la empatía desarrolló un 86,1% en el nivel eficiente y 13,9% regular. La hipótesis específica 5 determinó que la GE se relaciona moderadamente y relevante con la dimensión empatía de la calidad. Dichos resultados consolidan que la GE es importante en la mejora de la empatía. Estos hallazgos concuerdan con los de varios estudios previos en el ámbito educativo.

Semejanzas con Alarcón (2023) con una correlación moderada y relevante entre la GE y la dimensión empatía de la CS en instituciones de Venezuela y Colombia, Malpaso y Lapa (2022) determinaron una correlación moderada y significativa entre GE y empatía de CS en una escuela de Huaraz, Payano (2021) halló una relación moderada y significativa entre la GE y la empatía de CS en una institución de Lima y Changanaqué (2021) identificó una correlación moderada entre la GE y la empatía de la CS en escuelas multigrado de Bajo Piura.

La teoría de la GE y la teoría de la CS permiten comprender que una adecuada planificación, implementación y evaluación de estrategias para mejorar la empatía del servicio educativo, en base a un diagnóstico situacional, contribuirá a elevar la percepción de calidad de los usuarios. La empatía se refiere a la manera en que cada organización evidencia su compromiso con la atención personalizada

al usuario, mostrando un enfoque proactivo en la resolución de consultas y necesidades del usuario.

Entre las debilidades de la indagación se puede considerar a las respuestas que dieron los padres de familia que pueden tener sesgos en la calidad de respuesta y que, en muchos casos por no tener represalia de los docentes, se tendría que aplicar un instrumento que evite dichos sesgos.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se identificó una relación positiva moderada y relevante entre la GE y la CS, con un coeficiente Rho de 0,546 y un valor p de 0,000, que es menor a 0,005, según la percepción de los padres de familia en una institución educativa de Huánuco.

Segunda: Existe relación positiva moderada y significativa con un Rho= 0,624** y $p= 0,047$ entre la GE y la dimensión aspectos tangibles de la CS en los padres en un centro escolar de Huánuco. La GE desarrolló un 93,7% en el nivel eficiente y la dimensión aspectos tangibles de la CS logró un 86,1%.

Tercera: Coexiste una correlación moderada y relevante entre la GE y la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio en los apoderados de una entidad escolar de Huánuco con un Rho= 0,613** y $p= 0,020$ menor de 0,010. La GE desarrolló un 93,7% en el nivel eficiente, la dimensión fiabilidad logró un 88,6% en el rango eficiente.

Cuarta: Se determinó la coexistencia de una relación media y relevante entre la GE y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en los apoderados de una institución educativa de Huánuco con un Rho= 0,650 y $p= 0,009$ menor a 0,05. La GE logró un 93,5% de eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta desarrolló un 84,4% en el nivel eficiente.

Quinta: Existe relación media y relevante entre la GE y la dimensión seguridad de la CS en los apoderados de un centro escolar de Huánuco. La GE logró un 93,7% eficientemente y la dimensión seguridad logró un 92,4% en el rango eficiente.

Sexta: Se determinó la existencia de una correlación positiva media entre la gestión estratégica y la dimensión empatía de la calidad de servicio en los padres de familia de un centro escolar de Huánuco. La GE desarrolló un 93,7% en el rango eficiente y la dimensión empatía logró un 86,1% eficientemente.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al director de la entidad escolar de Huánuco implementar un Programa de GE y CS para mejorar la satisfacción de la comunidad educativa. Esto sugiere que la mejora en los procesos de planificación, ejecución y evaluación estratégica en las escuelas puede contribuir a elevar la calidad percibida por los usuarios.

Segunda: A los docentes de la institución educativa de Huánuco, desarrollar un taller de mejora de la dimensión aspectos tangibles. Esto sugiere que mejorar los procesos de planificación, implementación y evaluación estratégica en las escuelas, en aspectos como infraestructura, equipamiento y materiales, puede contribuir a elevar la percepción de calidad de los usuarios.

Tercera: A los docentes del centro escolar de Huánuco, implementar un taller de mejora de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio. Esto sugiere que mejorar los procesos de planificación, implementación y evaluación estratégica en las escuelas, en aspectos como la prestación del servicio con precisión y confiabilidad, puede contribuir a elevar la percepción de calidad de los usuarios.

Cuarta: A los docentes desarrollar un taller de mejora de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio. Una escuela que apueste por potenciar su capacidad de reacción, mediante una pronta atención a las demandas de los progenitores, una comunicación fluida y una auténtica disposición para asistirlos, conseguirá disminuir la distancia entre lo que esperan y lo que realmente viven. Esto resultará en una mejora en la percepción de la excelencia del servicio educativo.

Quinta: A los docentes de la entidad escolar de Huánuco, desarrollar un taller de mejora de la dimensión seguridad de la calidad de servicio. Si una escuela decide invertir en la mejora de la seguridad de sus servicios reducirá la brecha entre las expectativas y la experiencia real en mejorar la seguridad de sus servicios con personal competente y capacitado, generando confianza en los padres de familia y satisfaciendo sus

necesidades. Se traducirá en una mejor percepción de la calidad del servicio educativo.

Sexta: Se recomienda a los docentes de la institución educativa de Huánuco implementar un taller de mejora de la dimensión empatía de la calidad de servicio. Reducir la brecha entre las expectativas y la experiencia real se logra cuando una institución educativa muestra un enfoque proactivo en la resolución de consultas y ofrece una atención personalizada a las necesidades de los padres de familia para mejorar la empatía de sus servicios.

REFERENCIAS

- Alvarado, B. (2020). *La planificación estratégica y los estándares de calidad en la Unidad Educativa Provincia de Cotopaxi, Ecuador 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49549/Alvarado_LBL_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvaro, F. (2021). School management and educational quality in the educational institutions of the basic elementary level of the Cumbe Parish,. *Centro Latinoamericano de Estudios en Epistemología Pedagógica.*, II(7), 81-99.
<http://www.eumed.net/rev/reea>
- Alvarado, B. (2020). *La planificación estratégica y los estándares de calidad en la Unidad Educativa Provincia de Cotopaxi, Ecuador 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49549/Alvarado_LBL_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvaro, F. (2021). School management and educational quality in the educational institutions of the basic elementary level of the Cumbe Parish,. *Centro Latinoamericano de Estudios en Epistemología Pedagógica.*, II(7), 81-99.
<http://www.eumed.net/rev/reea>
- Arellano, D. (2021). *Gestión estratégica para el sector público*. Fondo de Cultura Económica de España. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/5434840>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. PEARSON.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bernhardt, V. (2018). *Data Analysis for Continuous School Improvement*. Taylor & Francis Group.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315101026/data-analysis-continuous-school-improvement-victoria-bernhardt>
- Bryson, J., y Bert, G. (2020). *Strategic Management in Public Administration*. Publishing Online.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>

- Budi, B., Wiyono, Burhanuddin, y Maisyaron. (2020). Comparative Effect of the Supervision of the Principal and Quality of Organizational Management in School Education. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(10), 367-380. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4155681>
- Cáceres, A. (2022). Strategic educational management and the quality of the Educational Service. *Revista Científica Investigación Andina*, 22(2), 1-11. <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RClA/article/view/1024/857>
- Canchaya, E. (2021). Educational Management In Latin America. *Revista Educ@rnos*, 15(2), 147-164. <https://revistaeducarnos.com/wp-content/uploads/2021/07/edelmira.pdf>
- Cervántez-López, M., Llanes-Castillo, A., Rivera-García, G., y Montesde Oca, Y. (2023). Strategic quality management for educational improvement in Mexico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1298-1313. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9378069>
- Changanaqué, C. (2021). *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020*. Piura: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65171/Changanaque_CHCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cohen, N., y Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Buenos aires: TESEO. https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Correa-Díaz, A., Benjumea-Arias, A., y Valencia-Arias, A. (2021). Knowledge Management: An Alternative to Solve Educational Problems. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Cueto, R., Campos, L., y Tito, G. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>

- Cui, S., Zhang, C., Wang, S., Zhang, X., Wang, L., Zhang, L., y Yuan, Q. (2021). Experiences and Attitudes of Elementary School Students and Their Parents Toward Online Learning in China During the COVID-19 Pandemic: Questionnaire Study. *JIMIR Publications*, 23(5), e24496. <https://doi.org/https://doi.org/10.2196/24496>
- Davies, B., y Ellison, L. (2003). *The New Strategic Direction and Development of the School*. Routledge. <https://acortar.link/LiJ9Pg>
- Díaz-Vicario, A. (2018). *Comprehensive safety management in educational institutions: Facilitators and barriers*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=0pGVudIXDLI%3D>
- Epstein, J. (2019). *School, Family, and Community Partnerships, Student Economy Edition*. Taylor & Francis. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780429493133>
- Escorcía, J., y Barros, D. (2020). Knowledge management in Higher Education Institutions: Characterization from a theoretical reflection. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 83-97. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/33235/34901>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallardo, W. (2021). Strategic management, a key factor for organizational. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias Económicas y Sociales*, 3(2), 1-24. <https://doi.org/http://www.doi.org/10.47666/summa.3.2.40>
- García, M. (2020). Strategic Management And The Quality Of Education In The Elementary Basic Educational Institutions. *Ciencia y Educación*, 1(2), 29-38. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/9/15>

- Geraldo, L., Cueto, R., y Tito, L. (2020). An Assessment of Education Quality in Private Schools. *Industrial Data*, 23(1), 165-187.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Glatthorn, A., y Jailall, J. (2016). *The Principal as Curriculum Leader*. Corwin Press.
<https://acortar.link/qmMPIP>
- Gómez, C., Aristizabal, C., y Fuentes, D. (2017). Importance of Financial Information for the exercise of Management. *DESARROLLO GERENCIAL*, 9(2), 88-101.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2977/3476>
- Henrik, K., Solbu, H., y Fladmoe, A. (2022). Active citizenship in public and nonprofit schools – the case of Norway. *Journal of Educational Administration and History*, 55(4), 361-380.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00220620.2022.2081135>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas, cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hopkins, D., Stringfield, S., Harris, A., Stoll, L., y Mackay, T. (2014). School and system improvement: a narrative state. *School Effectiveness and School Improvement*, 25(2), 257-281.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09243453.2014.885452>
- Huaire, E. (12 de mayo de 2019). Método de investigación. *Método de investigación*. <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Huamán, J., Treviños, L., y Medina, W. (2022). Epistemology of Quantitative and Qualitative Research. *Horizonte de la Ciencia*, 12(23), 27-47.
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>
- Humeres, G. (29 de agosto de 2023). *Cuestionarios y Encuestas: explorando sus diferencias*. G-SE: <https://q-se.com/cuestionarios-y-encuestas-explorando-sus-diferencias-bp-e64ee43a99bf6a>

- ImpulsED. (23 de febrero de 2023). *Importancia de la gestión educativa estratégica*.
<https://impuls-ed.com/crecimiento/importancia-de-la-gestion-educativa-estrategica/>
- Irausquin, C., Colina, J., Moreno, D., y Marin, F. (2018). The last conceptual foundations of development. *Multiciencias*, 16(3), 288-290.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/multiciencias/article/view/22987/22961>
- Jain, S., Jain, V., y Das, S. (2018). Relationship analysis between emotional intelligence and service quality with special evidences from Indian banking sector. *ESPACIOS*, 39(33), 3.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n33/a18v39n33p03.pdf>
- Kia, A., Ingried, S., Redan , B., Asaloei, y Wolomasi. (2019). Job Satisfaction and Performance of Elementary School Teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 8(4), 2252-8822.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1238272.pdf>
- Levy, A., y Echeverry, P. (2022). *Inteligencia Estratégica*.
<https://acortar.link/sMktgm>
- Malpaso, R., y Lapa, G. (2022). Strategic quality educational management in a public school in Ancash. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*(6), 1742-1758.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.450>
- Martínez, J., y Padilla, L. (2020). Organizational innovation and business competitiveness: Aesthetic health tourism centers in Cali-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(2), 120-132.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/32428/33856>
- Matilla, M., Feria, H., y Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 62-80.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalialia/article/view/992/997>

- Miranda, S., y Ortiz, J. (2020). Research Paradigms: A Theoretical Approach to Reflect from the Field of Educational Research. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Moreno, D., Bracho, K., y Escalona, J. (2023). Gestión estratégica para la convivencia docente en instituciones de educación básica. *Ecos Sociales*, 11(31), 111-164. <https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/download/5993/4440/34175>
- Morillo, B., y Durán, D. (2021). Strategic Management and School Coexistence in Educational Centers. *Revista digital Conocimiento, Investigación, Educación*, 2(12), 58-70. <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cie/article/download/1045/1060/3009>
- Neill, D., y Cortes, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Nel, P., Guillermo, W., y Buitrago, J. (2021). Theories of competitiveness: a synthesis. *Revista Republicana*, 119-144. <http://www.scielo.org.co/pdf/repbl/n31/2256-5027-repbl-31-119.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas , U. (2022). *Planificar la educación, construir el futuro*. Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259870_spa
- Organización de las Naciones Unidas. (12 de junio de 2024). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions o Service Quality. *Spring*, 64(1), 12-41. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>

- Payano, G. (2021). Strategic management of the director and the quality of the educational service in the i.e. "the proceres" of the district of Santiago de Surco, Lima, 2019. *Revista Igobernanza*, 4(15), 292-315.
<https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/download/139/436>
- Prieto, J. (2017). *Gestión estratégica organizacional*. ECOE Ediciones.
<https://acortar.link/A48vn0>
- Prieto, J. (2018). *Gestión estratégica organizacional*. ECOE EDICIONES.
<https://acortar.link/A48vn0>
- QuestionPro. (13 de mayo de 2024). *Calculadora de Muestras*.
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Quiñonez, O., Castillo, S., Bruno, C., y Oyarvide, R. (2020). Management and marketing: Small and medium service companies in Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 194-206.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33242>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rueda, M., Sigala, L., y Zapata, G. (2022). Theory of dynamic capabilities: contributions and evolution from the work of David Teece. *COMPENDIUM*, 25(48), 1-12.
<https://www.redalyc.org/journal/880/88072323002/88072323002.pdf>
- Stoll, L. (9 de mayo de 2019). Capacity building for school improvement or creating capacity for learning? *Achanging landscape. J Educ Change*, 115-127.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10833-009-9104-3>
- Tamayo, Ó. (2015). Critical thinking as specific domain in. *TED*, 36, 25-46.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ted/n36/n36a03.pdf>
- Tesis y Másters. (30 de agosto de 2022). *Tesis y Másters. ¿Qué es y como se hace la justificación teórica?*: <https://tesisymasters.mx/justificacion-teorica/>

Trinidad, R. (2021). Situational strategic planning in the school management of educational institutions. *Alborada de la Ciencia*, 1(1), 1-8.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.alboradaciencia.2021.1.975>

Zafarullah, T., Kanwal, A., Jaleel, F., Ashraf, S., y Iqbal, K. (2022). Job Satisfaction Of Private Special Education Teachers About Teaching Profession: Perception Of Special Edication Teachers. *Palarch'S Journal Of Archaeology Of Egypt*, 19(1), 1240-1249.
<https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/10889>

ANEXOS:

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	Items	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión estratégica	Es una técnica gerencial que posibilita a las instituciones desempeñar un papel más proactivo en la elaboración de posibles escenarios futuros. Con el propósito de evaluar las diversas eventualidades y desenlaces posibles, se recurre al término gestión con el fin de transmitir una noción acerca de un proceso colaborativo en el que se ejerce dirección y las decisiones adoptadas redundan en beneficio común (Prieto, 2017)	La variable gestión estratégica se medirá mediante un cuestionario que mide cuatro dimensiones, y que consta de 24 ítems.	Diagnóstico	- Oportunidades - Fortalezas - Debilidades - Amenazas	1,2,3,4	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Formulación de la estrategia	- Toma de decisiones - Generación de acciones - Generación de estrategias	5,6,7,8,9,10,11	
			Implementación de la estrategia	- Ejecución de acciones - Evalúa la efectividad - Control sobre la eficacia	12,13,14,15,16,17	
			Evaluación de la estrategia	- Supervisión - Eficiencia temporal - Recursos necesarios - Capacitación del personal	18,19,20,21,22,23,24	

Adaptado de Ccala Cruz Edy (2023) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120954/Ccala_CE-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120954/Ccala_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120954/Ccala_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad de servicio es la percepción de la atención o servicio, dividida como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez 2018)	La variable calidad de servicio se medirá mediante un cuestionario que mide cinco dimensiones, y que consta de 20 ítems.	Aspectos tangibles	- Infraestructura - Material de información	1,2,3,4	Ordinal Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	- Efectividad - Calidad garantizada	5,6,7,8	
			Capacidad de respuesta	- Atención eficaz - Personal competente	9,10,11,12	
			Seguridad	- Confianza - Honestidad	13,14,15,16	
			Empatía	- Comprensión - Comunicación	17,18,19,20	

Adaptado de Calisaya Sarmiento, Jesús (2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78701/Calisaya_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA

Estimado padre de familia, el presente cuestionario es en base a la investigación: **Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024** que se realiza con el objetivo de Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Húanuco,2024, y que los resultados servirán para la mejora de la institución educativa.

Calificar de acuerdo a la siguiente escala

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

DIMENSIONES/ITEMS		1	2	3	4	5
N°	DIMENSIÓN 1: DIAGNÓSTICO					
1	La institución tiene convenios o alianzas con otras instituciones de la localidad.					
2	La institución ha implementado en los últimos años un centro de cómputo moderno					
3	La institución tiene un plan de capacitación a los docentes.					
4	La comunidad confía en la institución educativa					
	DIMENSIÓN 2: FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA					
5	La institución tiene el direccionamiento estratégico que le permita tomar decisiones para la mejora del rendimiento académico de los alumnos					
6	La institución ha establecido mecanismos de participación para los padres de familia y alumnos en la institución.					
7	El colegio revisa los procesos de las actividades institucionales para su modificación o implementación					
8	Los resultados de las acciones planificadas se logran satisfactoriamente					
9	El trabajo conjunto entre padres e institución se realiza continuamente para las mejoras necesarias de las instalaciones.					
10	La decisión de realizar estrategias de mejoras es necesarias para optimizar los procesos de trabajo.					
11	La institución tiene estrategias para cumplir las metas y objetivos institucionales					
	DIMENSIÓN 3: IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA	1	2	3	4	5

12	La institución ejecuta acciones en el Área de gestión para mejorar la atención a los alumnos y padres de familia.					
13	En la institución educativa se ha establecido la comunicación transversal entre docentes, directivos y padres de familia.					
14	La institución evalúa el desempeño docente					
15	Los padres de familia son participes en la toma de decisiones en la institución.					
16	La institución tiene herramientas de gestión que aseguran la mejora de la calidad educativa.					
17	Las decisiones estratégicas permiten a la institución educativa acercarse al logro de sus objetivos.					
	DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA	1	2	3	4	5
18	La institución realiza supervisión al desarrollo de las estrategias de aprendizaje que responde a las directivas de evaluación del desempeño docente.					
19	La institución evalúa y monitorea a los docentes para realizar acciones correctivas y evitar que vuelvan a repetirse.					
20	La evaluación docente facilita al directivo contar con información confiable para el logro de las metas y objetivos institucionales.					
21	Ud. conoce sobre el manejo de los recursos propios que genera la institución.					
22	El director realiza reuniones con los padres de familia para presentar su rendición de cuentas de los recursos propios que origina la institución.					
23	La institución tiene un plan de capacitación del personal docente.					
24	La institución tiene un plan de capacitación para los trabajadores administrativos.					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado padre de familia, el presente cuestionario es en base a la investigación: **Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024** que se realiza con el objetivo de Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Húanuco,2024, y que los resultados servirán para la mejora de la institución educativa.

Calificar de acuerdo a la siguiente escala

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES/ITEMS		1	2	3	4	5
N°	DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES					
1	La institución tiene una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad.					
2	Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad.					
3	Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles.					
4	Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
5	Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado.					
6	El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno					
7	Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable.					
8	Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
9	En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.					
10	Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo					
11	El personal administrativo está capacitado para realizar la atención					
12	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención.					

	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
13	El personal directivo inspira confianza.					
14	Siente seguridad al ingresar a la I.E.					
15	La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios					
16	El personal de la I.E. es amable y comprensible					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
17	El personal de la I.E. brinda una atención personalizada.					
18	El personal comprende sus necesidades.					
19	El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades.					
20	Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. (Dra.) Mg. (Nombre del Experto)

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 Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, 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.

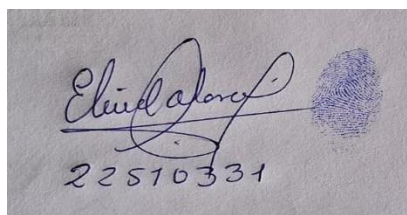
El nombre de mi Variable es: Gestión estratégica y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- 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.



Eliud Alarcón Meza

D.N.I 2251031

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Definición de la variable: Es una técnica gerencial que posibilita a las instituciones desempeñar un papel más proactivo en la elaboración de posibles escenarios futuros. Con el propósito de evaluar las diversas eventualidades y desenlaces posibles, se recurre al término gestión con el fin de transmitir una noción acerca de un proceso colaborativo en el que se ejerce dirección y las decisiones adoptadas redundan en beneficio común (Prieto, 2017)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Diagnóstico	Oportunidades	1. La institución tiene convenios o alianzas con otras instituciones de la localidad.	1	1	1	1	
	Fortalezas	2. La institución ha implementado en los últimos años un centro de cómputo moderno	1	1	1	1	
	Debilidades	3. La institución tiene un plan de capacitación a los docentes.	1	1	1	1	
	Amenazas	4. La comunidad confía en la institución educativa	1	1	1	1	
Formulación de la estrategia	Toma de decisiones	5. La institución tiene el direccionamiento estratégico que le permita tomar decisiones para la mejora del rendimiento académico de los alumnos	1	1	1	1	
	Generación de acciones	6. La institución ha establecido mecanismos de participación para los padres de familia y alumnos en la institución.	1	1	1	1	
		7. El colegio revisa los procesos de las actividades institucionales para su modificación o implementación	1	1	1	1	
		8. Los resultados de las acciones planificadas se logran satisfactoriamente	1	1	1	1	

		9. El trabajo conjunto entre padres e institución se realiza continuamente para las mejoras necesarias de las instalaciones	1	1	1	1	
	Generación de estrategias	10. La decisión de realizar estrategias de mejoras es necesaria para optimizar los procesos de trabajo.	1	1	1	1	
		11. La institución tiene estrategias para cumplir las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
Implementación de la estrategia	Ejecución de acciones	12. La institución ejecuta acciones en el Área de gestión para mejorar la atención a los alumnos y padres de familia	1	1	1	1	
		13. En la institución educativa se ha establecido la comunicación transversal entre docentes, directivos y padres de familia	1	1	1	1	
	Evalúa la efectividad	14. La institución evalúa el desempeño docente	1	1	1	1	
		15. Los padres de familia son participes en la toma de decisiones en la institución.	1	1	1	1	
	Control sobre la eficacia	16. La institución tiene herramientas de gestión que aseguran la mejora de la calidad educativa	1	1	1	1	
		17. Las decisiones estratégicas permiten a la institución educativa acercarse al logro de sus objetivos.	1	1	1	1	
Evaluación de la estrategia	Supervisión	18. La institución realiza supervisión al desarrollo de las estrategias de aprendizaje que responde a las directivas de evaluación del desempeño docente.	1	1	1	1	
		19. La institución evalúa y monitorea a los docentes para realizar acciones correctivas y evitar que vuelvan a repetirse	1	1	1	1	
	Eficiencia temporal	20. La evaluación docente facilita al directivo contar con información confiable para el logro de las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Recursos necesarios	21. Ud. conoce sobre el manejo de los recursos propios que genera la institución.	1	1	1	1	
		22. El director realiza reuniones con los padres de familia para presentar su rendición de cuentas de los recursos propios que origina la institución.	1	1	1	1	
	Capacitación personal de	23. La institución tiene un plan de capacitación del personal docente.	1	1	1	1	
		24. La institución tiene un plan de capacitación para los	1	1	1	1	

		trabajadores administrativos					
--	--	------------------------------	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión estratégica
Objetivo del instrumento	Medir la Gestión estratégica en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Peralta Villanes Arturo Alfredo
Documento de identidad	20650321
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E.S.P.P Pedro Monge Cordova
Cargo	Sub director
Numero telefonico	945479696
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: La calidad de servicio es la percepción de la atención o servicio, divisada como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	1. La institución tiene una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
	Material de información	2. Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad.	1	1	1	1	
		3. Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	1	1	1	1	
		4. Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos	1	1	1	1	
Fiabilidad	Efectividad	5. Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	1	1	1	1	
		6. El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	1	1	1	1	
	Calidad garantizada	7. Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	1	1	1	1	
		8. Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	9. En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	1	1	1	1	
		10. Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo.	1	1	1	1	
	Personal competente	11. El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	1	1	1	1	
		12. Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	1	1	1	1	

Seguridad	Confianza	13. El personal directivo inspira confianza..	1	1	1	1	
		14. Siente seguridad al ingresar a la I.E.	1	1	1	1	
	Honestidad	15. La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	1	1	1	1	
		16. El personal de la I.E. es amable y comprensible	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	17. El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	1	1	1	1	
		18. El personal comprende sus necesidades.	1	1	1	1	
	Comunicación	19. El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades.	1	1	1	1	
		20. Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir la calidad de servicio en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Peralta Villanes Arturo Alfredo
Documento de identidad	20650321
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E.S.P.P Pedro Monge Cordova
Cargo	Sub director
Número telefónico	945479696
Firma	 Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo COD. 26150
Fecha	27 de mayo del 2024


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Definición de la variable: Es una técnica gerencial que posibilita a las instituciones desempeñar un papel más proactivo en la elaboración de posibles escenarios futuros. Con el propósito de evaluar las diversas eventualidades y desenlaces posibles, se recurre al término gestión con el fin de transmitir una noción acerca de un proceso colaborativo en el que se ejerce dirección y las decisiones adoptadas redundan en beneficio común (Prieto, 2017)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Diagnóstico	Oportunidades	1. La institución tiene convenios o alianzas con otras instituciones de la localidad.	1	1	1	1	
	Fortalezas	2. La institución ha implementado en los últimos años un centro de cómputo moderno	1	1	1	1	
	Debilidades	3. La institución tiene un plan de capacitación a los docentes.	1	1	1	1	
	Amenazas	4. La comunidad confía en la institución educativa	1	1	1	1	
Formulación de la estrategia	Toma de decisiones	5. La institución tiene el direccionamiento estratégico que le permita tomar decisiones para la mejora del rendimiento académico de los alumnos	1	1	1	1	
	Generación de acciones	6. La institución ha establecido mecanismos de participación para los padres de familia y alumnos en la institución.	1	1	1	1	
		7. El colegio revisa los procesos de las actividades institucionales para su modificación o implementación	1	1	1	1	
		8. Los resultados de las acciones planificadas se logran satisfactoriamente	1	1	1	1	
		9. El trabajo conjunto entre padres e institución se realiza continuamente para las mejoras necesarias de las instalaciones	1	1	1	1	

	Generación de estrategias	10. La decisión de realizar estrategias de mejoras es necesaria para optimizar los procesos de trabajo.	1	1	1	1	
		11. La institución tiene estrategias para cumplir las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
Implementación de la estrategia	Ejecución de acciones	12. La institución ejecuta acciones en el Área de gestión para mejorar la atención a los alumnos y padres de familia	1	1	1	1	
		13. En la institución educativa se ha establecido la comunicación transversal entre docentes, directivos y padres de familia	1	1	1	1	
	Evalúa la efectividad	14. La institución evalúa el desempeño docente	1	1	1	1	
		15. Los padres de familia son participes en la toma de decisiones en la institución.	1	1	1	1	
	Control sobre la eficacia	16. La institución tiene herramientas de gestión que aseguran la mejora de la calidad educativa	1	1	1	1	
		17. Las decisiones estratégicas permiten a la institución educativa acercarse al logro de sus objetivos.	1	1	1	1	
Evaluación de la estrategia	Supervisión	18. La institución realiza supervisión al desarrollo de las estrategias de aprendizaje que responde a las directivas de evaluación del desempeño docente.	1	1	1	1	
		19. La institución evalúa y monitorea a los docentes para realizar acciones correctivas y evitar que vuelvan a repetirse	1	1	1	1	
	Eficiencia temporal	20. La evaluación docente facilita al directivo contar con información confiable para el logro de las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Recursos necesarios	21. Ud. conoce sobre el manejo de los recursos propios que genera la institución.	1	1	1	1	
		22. El director realiza reuniones con los padres de familia para presentar su rendición de cuentas de los recursos propios que origina la institución.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal	23. La institución tiene un plan de capacitación del personal docente.	1	1	1	1	
		24. La institución tiene un plan de capacitación para los trabajadores administrativos					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión estratégica
Objetivo del instrumento	Medir la gestión estratégica en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Loyola Chavez Jessica Rocio
Documento de identidad	20075310
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ugel Concepcion
Cargo	Personal Administrativo
Número telefónico	964457801
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: La calidad de servicio es la percepción de la atención o servicio, divisada como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	1. La institución tiene una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
	Material de información	2. Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad.	1	1	1	1	
		3. Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	1	1	1	1	
		4. Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos	1	1	1	1	
Fiabilidad	Efectividad	5. Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	1	1	1	1	
		6. El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	1	1	1	1	
	Calidad garantizada	7. Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	1	1	1	1	
		8. Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	9. En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	1	1	1	1	
		10. Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo.	1	1	1	1	
	Personal competente	11. El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	1	1	1	1	
		12. Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	1	1	1	1	

Seguridad	Confianza	13. El personal directivo inspira confianza..	1	1	1	1	
		14. Siente seguridad al ingresar a la I.E.	1	1	1	1	
	Honestidad	15. La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	1	1	1	1	
		16. El personal de la I.E. es amable y comprensible	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	17. El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	1	1	1	1	
		18. El personal comprende sus necesidades.	1	1	1	1	
	Comunicación	19. El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades.	1	1	1	1	
		20. Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir la calidad de servicio en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Loyola Chavez Jessica Rocio
Documento de identidad	20075310
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ugel Concepcion
Cargo	Personal Administrativo
Número telefónico	964457801
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Definición de la variable: Es una técnica gerencial que posibilita a las instituciones desempeñar un papel más proactivo en la elaboración de posibles escenarios futuros. Con el propósito de evaluar las diversas eventualidades y desenlaces posibles, se recurre al término gestión con el fin de transmitir una noción acerca de un proceso colaborativo en el que se ejerce dirección y las decisiones adoptadas redundan en beneficio común (Prieto, 2017)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Diagnóstico	Oportunidades	1. La institución tiene convenios o alianzas con otras instituciones de la localidad.	1	1	1	1	
	Fortalezas	2. La institución ha implementado en los últimos años un centro de cómputo moderno	1	1	1	1	
	Debilidades	3. La institución tiene un plan de capacitación a los docentes.	1	1	1	1	
	Amenazas	4. La comunidad confía en la institución educativa	1	1	1	1	
Formulación de la estrategia	Toma de decisiones	5. La institución tiene el direccionamiento estratégico que le permita tomar decisiones para la mejora del rendimiento académico de los alumnos	1	1	1	1	
	Generación de acciones	6. La institución ha establecido mecanismos de participación para los padres de familia y alumnos en la institución.	1	1	1	1	
		7. El colegio revisa los procesos de las actividades institucionales para su modificación o implementación	1	1	1	1	
		8. Los resultados de las acciones planificadas se logran satisfactoriamente	1	1	1	1	

		9. El trabajo conjunto entre padres e institución se realiza continuamente para las mejoras necesarias de las instalaciones	1	1	1	1	
	Generación de estrategias	10. La decisión de realizar estrategias de mejoras es necesaria para optimizar los procesos de trabajo.	1	1	1	1	
		11. La institución tiene estrategias para cumplir las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
Implementación de la estrategia	Ejecución de acciones	12. La institución ejecuta acciones en el Área de gestión para mejorar la atención a los alumnos y padres de familia	1	1	1	1	
		13. En la institución educativa se ha establecido la comunicación transversal entre docentes, directivos y padres de familia	1	1	1	1	
	Evalúa la efectividad	14. La institución evalúa el desempeño docente	1	1	1	1	
		15. Los padres de familia son participes en la toma de decisiones en la institución.	1	1	1	1	
	Control sobre la eficacia	16. La institución tiene herramientas de gestión que aseguran la mejora de la calidad educativa	1	1	1	1	
		17. Las decisiones estratégicas permiten a la institución educativa acercarse al logro de sus objetivos.	1	1	1	1	
Evaluación de la estrategia	Supervisión	18. La institución realiza supervisión al desarrollo de las estrategias de aprendizaje que responde a las directivas de evaluación del desempeño docente.	1	1	1	1	
		19. La institución evalúa y monitorea a los docentes para realizar acciones correctivas y evitar que vuelvan a repetirse	1	1	1	1	
	Eficiencia temporal	20. La evaluación docente facilita al directivo contar con información confiable para el logro de las metas y objetivos institucionales	1	1	1	1	
	Recursos necesarios	21. Ud. conoce sobre el manejo de los recursos propios que genera la institución.	1	1	1	1	
		22. El director realiza reuniones con los padres de familia para presentar su rendición de cuentas de los recursos propios que origina la institución.	1	1	1	1	
	Capacitación personal de	23. La institución tiene un plan de capacitación del personal docente.	1	1	1	1	
	24. La institución tiene un plan de capacitación para los trabajadores administrativos	1	1	1	1		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión estratégica
Objetivo del instrumento	Medir la gestión estratégica en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Orellana Socualaya Gladys Gloria
Documento de identidad	19867167
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	I.E. Nuestra señora de Cocharcas
Cargo	Docente
Número telefónico	920659278
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: La calidad de servicio es la percepción de la atención o servicio, divisada como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	1. La institución tiene una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
	Material de información	2. Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad.	1	1	1	1	
		3. Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	1	1	1	1	
		4. Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos	1	1	1	1	
Fiabilidad	Efectividad	5. Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	1	1	1	1	
		6. El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	1	1	1	1	
	Calidad garantizada	7. Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	1	1	1	1	
		8. Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	9. En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	1	1	1	1	
		10. Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo.	1	1	1	1	
	Personal competente	11. El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	1	1	1	1	
		12. Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	1	1	1	1	

Seguridad	Confianza	13. El personal directivo inspira confianza..	1	1	1	1	
		14. Siente seguridad al ingresar a la I.E.	1	1	1	1	
	Honestidad	15. La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	1	1	1	1	
		16. El personal de la I.E. es amable y comprensible	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	17. El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	1	1	1	1	
		18. El personal comprende sus necesidades.	1	1	1	1	
	Comunicación	19. El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades.	1	1	1	1	
		20. Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir la calidad de servicio en una institución educativa
Nombres y apellidos del experto	Orellana Socualaya Gladys Gloria
Documento de identidad	19867167
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	I.E. Nuestra señora de Cocharcas
Cargo	Docente
Número telefónico	920659278
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
ORELLANA SOCUALAYA, GLADYS GLORIA DNI 19867167	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/01/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ORELLANA SOCUALAYA, GLADYS GLORIA DNI 19867167	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 18/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

LOYOLA CHAVEZ, JESSICA ROCIO DNI 20075310	LICENCIADA EN PEDAGOGIA Y HUMANIDADES CIENCIAS SOCIALES E HISTORIA Fecha de diploma: 19/10/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
LOYOLA CHAVEZ, JESSICA ROCIO DNI 20075310	BACHILLER EN PEDAGOGIA Y HUMANIDADES CS.SOCIALES E HISTORIA Fecha de diploma: 13/01/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
LOYOLA CHAVEZ, JESSICA ROCIO DNI 20075310	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 18/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

PERALTA VILLANES, ARTURO ALFREDO DNI 20650321	LICENCIADO EN PEDAGOGIA Y HUMANIDADES EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 22/05/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
PERALTA VILLANES, ARTURO ALFREDO DNI 20650321	BACHILLER EN EDUCACION EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 07/08/86 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
PERALTA VILLANES, ARTURO ALFREDO DNI 20650321	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/07/2014 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 4: Resultados de consistencia interna

BASE_DATOS_ELIUD_PRUEBA_PILOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 v

	V1GED1 P1	V1GED1 P2	V1GED1 P3	V1GED1 P4	V1GED2 P5	V1GED1 P6	V1GED2 P7	V1GED2 P8	V1GED2 P9	V1GED2 P10	V1GED2 P11	V1GED3 P12	V1GED3 P13	V1GED3 P14	V1GED3 P15
1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4
3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4
5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
7	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5
8	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

BASE_DATOS_ELIUD_PRUEBA_PILOTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 v

	V2CSD2 P7	V2CSD2 P8	V2CSD3 P9	V2CSD3 P10	V2CSD3 P11	V2CSD3 P12	V2CSD4 P13	V2CSD4 P14	V2CSD4 P15	V2CSD4 P16	V2CSD5 P17	V2CSD5 P18	V2CSD5 P19	V2CSD5 P20
1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5
3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2
4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5
5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

Vista de datos Vista de variables

RESULTADOS ALFA DE CRONBACH.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Am

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: GESTIÓN
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: CALIDAD
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas

/ SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Escala: GESTIÓN ESTRATÉGICA

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	24

RESULTADOS ALFA DE CRONBACH.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: GESTIÓN
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: CALIDAD
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas

➔ **Fiabilidad**

Escala: CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

Anexo 5: Asentimiento informado

Asentimiento Informado

"Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024"

Investigador (a) (es): _____

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024", cuyo objetivo es "Determinar la relación entre la gestión estratégica y calidad de servicio en la población de estudio". Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos - Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución César Vallejo.

Impacto del problema de la investigación.

El impacto de este problema es significativo, ya que afecta directamente la calidad de la educación y el desarrollo de habilidades críticas en los estudiantes.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de las aulas de la institución educativa integrada 32398 San Juan de Pampas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Su menor hijo(a)/representado puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

La participación de su menor hijo(a)/representado en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su menor hijo(a)/representado tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Mencionar 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 del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su menor hijo(a)/representado 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 (a) (es) Eliud Alarcón Moza, email: elud_74@hotmail.com y Asesor Segundo Sigifredo Pérez Saavedra, email: sperezs@ucv.edu.pe.

Asentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo(a)/representado participe en la investigación.

Nombre y apellidos : _____

Firma(s) : _____

Fecha y hora : _____

San Juan de Pampas, junio del 2024.



Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis titled "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024" by Eliud Alarcón Meza. The document is from the Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación. The similarity score is 18%. The report lists 11 sources of similarity, including university repositories and academic journals.

feedback studio ELIUD ALARCON MEZA | Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024 /100 1 de 129

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:
Alarcón Meza, Eliud (orcid.org/0000-0001-7964-7015)

ASESORES:
Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-8724)
Dra. Ayvar Bazán, Zola (orcid.org/0000-0003-3844-685X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo Fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Concidencias

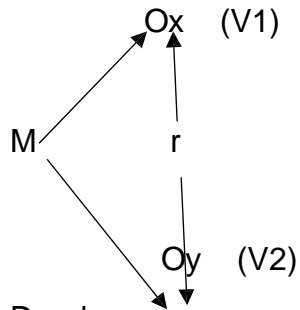
Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a University... Trabajo del estudiante	<1 %
5	inocam.info Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	worldvidescience.org Fuente de Internet	<1 %
9	Asuleto Jaramillo, Ruben... Publicación	<1 %
10	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.thebfr.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9138 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:28 12/09/2024

Anexo 7: Análisis complementario

Diseño de la investigación

Diseño correlacional



Donde:

M = Muestra de padres de familia

V1 = Gestión estratégica

V2 = Calidad de servicio

r = Asociación entre variables

Cálculo de la muestra

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 4 de junio de 2024
Carta N° 0362-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Fortunato Falcon Suarez
Director
IE. 32396 de San Juan de Pampas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Alarcón Meza, Eliud; identificado con DNI N° 22510331 y con código de matrícula N° 7002837570, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Alarcón Meza, Eliud asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepertes.epg@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



[Handwritten signature]
122880956
Director (e)



[Handwritten signature]
Dra. Helga R. Meza Murrúa
Jefe
Escuela de Progreso UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERU

GOBIERNO
REGIONAL
HUÁNUCO

DIRECCIÓN
REGIONAL DE
EDUCACIÓN

U.E 305 ED
UGEL
HUAMALÉS

I.E. J. N° 32398
SÁN JUAN DE
PAMPAS



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

San Juan de Pampas, 04 de junio de 2024.

OFICIO N°049-2024-DIEI-N°32398-SJP/Chavín de Pca.

SEÑOR : Dra. Helga R. MAJO MARRUFO
JEFA DE LA AREA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO"

ASUNTO : AUTORIZACION PARA LLEVAR A TRABAJO DE
INVESTIGACION EN LA IE. N° 32398 DE SAN JUAN DE
PAMPAS.

REFERENCIA : CARTA P. 0362-2024-UCV-VA-EPG-F01/1

Tengo el agrado de dirigirme a su digno despacho con la finalidad de hacer llegar el cordial saludo de toda la Comunidad Educativa de la IE. 32398 de San Juan de Pampas y del mío propio y a la vez comunicarle que, habiendo recibido la Carta de la Referencia solicitado Autorización para que el Lic. **Eliud Alarcón Meza** realice su trabajo de investigación en el marco de su tesis conducente, mi despacho brinda la **OPINION FAVORABLE** para que se desarrolle dicho trabajo de investigación titulado "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo según padres de familia en una institución educativa de Huánuco, 2024".

Agradeciéndole la atención que le preste al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten signature]
122880956
Director (e)

¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la dimensión los aspectos fiabilidad según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024	La gestión estratégica se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad, la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco,2024	Aspectos tangibles	- Infraestructura de - Material información	1,2,3,4	Ordinal Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Deficiente	
			Fiabilidad	- Efectividad - Calidad garantizada	5,6,7,8			Regular
¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la dimensión capacidad de respuesta, según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024	La gestión estratégica se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco,2024	Capacidad de respuesta	- Atención eficaz - Personal competente	9,10,11,12		Eficiente	
¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la dimensión seguridad según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024?.	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica en la dimensión seguridad de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024	La gestión estratégica se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco,2024	Seguridad	- Confianza - Honestidad	13,14,15,16			
¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y la dimensión empatía según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica en la dimensión los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco, 2024	La gestión estratégica se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la calidad de servicio según padres de familia de una Institución Educativa de la Región Huánuco,2024	Empatía	- Comprensión - Comunicación	17,18,19,20			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental		Población: 150 padres de familia Muestra: 80 padres de familia	Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: para determinar las tablas de contingencia y frecuencias Inferencial: Se utilizará en la prueba de normalidad y contrastación de hipótesis			