



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS.

La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución
Educativa Privada en el Distrito de El Alto, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Saavedra Calle, Elver Fernando (orcid.org/0000-0002-8262-6933)
Tocto Dominguez, Marinez Victoria (orcid.org/0000-0003-2053-6593)

ASESORA:

Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro (orcid.org/0000-0001-5505-7715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el Distrito de El Alto, 2023", cuyos autores son SAAVEDRA CALLE ELVER FERNANDO, TOCTO DOMINGUEZ MARINEZ VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

PIURA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO DNI: 10670820 ORCID: 0000-0001-5505-7715	Firmado electrónicamente por: FDTORRESCA el 07- 08-2024 09:53:21

Código documento Trilce: TRI - 0850974



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SAAVEDRA CALLE ELVER FERNANDO, TOCTO DOMINGUEZ MARINEZ VICTORIA estudiantes de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el Distrito de El Alto, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SAAVEDRA CALLE ELVER FERNANDO DNI: 03853555 ORCID: 0000-0002-8262-6933	Firmado electrónicamente por: EFSAAVEDRAC el 22-07-2024 10:32:17
TOCTO DOMINGUEZ MARINEZ VICTORIA DNI: 72947468 ORCID: 0000-0003-2053-6593	Firmado electrónicamente por: MTOCTODO30 el 23-07-2024 22:55:24

Código documento Trilce: INV - 1770537

Dedicatoria

A Dios por guiarnos en el camino hacia nuestro desarrollo profesional, a nuestras familias por la paciencia y comprensión que tuvieron con nosotros y gracias por brindarnos su apoyo incondicional y permanente en esta larga etapa.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela profesional de Administración en el especial a nuestra asesora que a pesar de las dificultades nos pudo guiar, corregir y alentar al logro de mis objetivos.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la variable GE y sus dimensiones	20
Tabla 2 Niveles de la variable CS y sus dimensiones	20
Tabla 3 Tabla cruzada de la GE y CS	21
Tabla 4 Tabla cruzada de la Vy la dimensión tangibles.....	21
Tabla 5 Tabla cruzada de la GE y confiabilidad	22
Tabla 6 Tabla cruzada de la GE y capacidad de respuesta	22
Tabla 7 Tabla cruzada de la GE y garantía	23
Tabla 8 Tabla cruzada de la GE y empatía	24
Tabla 9 <i>Relación de las variables prueba de normalidad de las variables</i>	24
Tabla 10 Correlación entre la GE y CS	25
Tabla 11 Correlación entre la GE y aspectos tangibles.....	26
Tabla 12 Correlación entre la GE y confiabilidad	26
Tabla 13 Correlación entre la GE y capacidad de respuesta.....	27
Tabla 14 Correlación entre la GE y garantía	27
Tabla 15 Correlación entre la GE y empatía	28

Resumen

El objetivo general de investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el Distrito de El Alto, 2023. El estudio aporta al ODS 4 y 8 de la Agenda 2030. Fue una investigación de enfoque cuantitativa, tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional. La muestra no probabilística fue constituida por 156 padres de familia. El instrumento aplicado a la muestra fue un cuestionario con el propósito de recoger datos que se procesaron estadísticamente en el Software SPSS versión 27, de manera descriptiva y la comprobación de las hipótesis planteadas, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman. En los resultados se determinó que existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada; esto quiere decir que a una gestión estratégica de nivel regular existe una regular calidad de servicio que brinda institución a sus clientes. Para el cual se evidencia una correlación positiva alta siendo ésta $.744^{**}$, donde $(p=0.001 < 0.05)$, aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, ya que si la institución logra una mejora gestión estratégica en conclusión conseguirá brindar una mejor calidad de servicio.

Palabras clave : Gestión estratégica, calidad de servicio y gestión de organizaciones.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship that exists between strategic management and service quality in a Private Educational Institution in the District of El Alto - 2023. The study contributes to SDG 4 and 8 of the 2030 Agenda. It was an investigation quantitative approach, applied type, correlational descriptive design. The non-probabilistic sample was made up of 156 parents. The instrument applied to the sample was a questionnaire with the purpose of collecting data that was statistically processed in SPSS software version 27, in a descriptive manner and the verification of the proposed hypotheses, using Spearman's Rho correlation test. The results determined that there is a significant relationship between strategic management and service quality in a Private Educational Institution; This means that with regular level strategic management there is a regular quality of service that the institution provides to its clients. For which a high positive correlation is evident, this being $.744^{**}$, where ($p=0.001 < 0.05$), accepting the H_a and rejecting the H_o , for this reason, since if the institution achieves an improvement in strategic management, in conclusion it will achieve provide better quality of service.

Keywords: strategic management, quality of service and organization management.

I. INTRODUCCIÓN

La excelencia educativa en las instituciones de nivel superior es esencial para asegurar una formación académica fuerte y relevante. Para lograr este objetivo, es crucial implementar políticas y estrategias que fomenten el alto rendimiento académico, la mejora constante y la innovación en los métodos educativos. Se requiere disponer de currículos actualizados y pertinentes al mercado laboral, junto con profesores bien preparados y dedicados a impartir una enseñanza de alto nivel. Además, la calidad educativa en este ámbito implica estimular la investigación, promover la creación de nuevos saberes tecnológicos (Espino et al., 2023).

A nivel global, el sector educativo enfrenta desafíos crecientes relacionados con el servicio de calidad que brindan y la efectividad en la administración estratégica. En un ámbito progresivamente más competitivo y en continua transformación, las instituciones educativas deben adaptarse rápidamente a las nuevas demandas y las aspiraciones de los educandos y sus parientes. (Bernate y Vargas, 2020). Por el cual durante la crisis de la pandemia el Covid, se ha observado la imperiosa necesidad de innovación y resiliencia en la gestión educativa, exacerbando las desigualdades existentes y obligando a las instituciones a replantear sus estrategias para mantener la calidad y equidad en la educación (Herawaty et al., 2020).

En América Latina, Malpaso y Lapa (2022) indica que en las escuelas y universidades hay problemas en la dirección estratégica. La mayoría de los profesores, el 65%, consideran que la organización de las entidades educativas presenta fallas en las normativas, responsabilidades y tareas organizativas, lo que crea un ambiente de trabajo negativo. Cuyo reflejo se ve generado en el aspecto educativo, que puede ser insatisfactorio. Por su parte, los enfoques estratégicos de gestión educativa enfrentan desafíos significativos en un 45% de las instituciones evaluadas. Es necesario establecer una conexión más efectiva entre la estrategia de optimización y los métodos de evaluación de seguimiento. Esto facilitará mejoras en áreas como la administración, la enseñanza y las finanzas de manera integral (García, 2020).

En el Perú, se observan claramente las carencias y problemas que enfrenta la educación pública en todo el país. Esto se refleja en el deterioro del nivel de progreso de los alumnos y en la deficiente oferta educativa. Para el cual, Cueto et al. (2020) menciona en cuanto a las instituciones académicas de Huánuco, la mayoría del profesorado (69%) perciben de manera negativa la administración de los centros en cuestión, lo cual afecta directamente la planificación del servicio educativo que ofrece.

Lo que permitirá lograr una educación competitiva, de primera calidad contribuyendo en buena medida al crecimiento económico y brindar mejores oportunidades de vida a la sociedad en conjunto alineándose a las metas de las ODS 4 y 8 de la Agenda 2030 (CEPAL, 2018).

Por su parte Mori y Palomino (2021) señala que la crítica constante hacia el nivel del servicio de enseñanza se fundamenta en su falta de cumplimiento con los estándares internacionales, reflejando una marcada disparidad entre estudiantes urbanos y rurales, así como entre aquellos que estudian en colegios privados y públicos. Esta disparidad se manifiesta tanto en la disponibilidad de la educación como en los logros académicos, evidenciando la imperiosa demanda de una transformación radical en todos los participantes del sector educativo.

En el colegio ubicado en el Alto, Piura, Perú, se presenta una situación problemática que compromete a brindar un servicio de calidad en el aspecto educativo. A pesar de su trayectoria de más de tres décadas y su consolidada reputación en la comunidad, existe una desconexión evidente entre las variables en cuestión. Esta disparidad resulta inquietante, pues afecta adversamente en la competitividad del centro frente a otras instituciones y afecta la satisfacción de los estudiantes y sus familias (Baena et al., 2021).

Actualmente, la institución enfrenta serios desafíos financieros que dificultan la implementación de mejoras en infraestructura y tecnología. Además, la falta de formación continua del personal docente y administrativo limita la adopción de nuevas

metodologías educativas que podrían mejorar significativamente la calidad ofrecida. La estructura organizativa presenta ineficiencias lo cual impide la ejecución efectiva de las estrategias planificadas, generando una disparidad entre las expectativas de calidad y la realidad del servicio educativo ofrecido (Benítez et al., 2019).

Las consecuencias de esta desconexión son significativas. La institución corre el riesgo de perder estudiantes ante la competencia, lo que afectaría su viabilidad financiera y su reputación en la comunidad. La insatisfacción creciente entre los estudiantes y sus padres podría llevar a una disminución en la matrícula y a una disminución de la confianza en la competencia del centro para ofrecer una educación de calidad (Priyambodo y Hasanah, 2021).

En la dinámica del liderazgo y la administración en una institución educativa, se destacan múltiples enfoques que requieren la atención de los directivos. Paralelamente, el área de compras experimenta obstáculos significativos en sus negociaciones con proveedores, lo que podría influir considerablemente en la ejecución de tácticas y, en consecuencia, en el punto de vista de los clientes en cuanto a calidad del servicio proporcionado. La institución enfrenta el desafío de no identificar las estrategias de gestión necesarias para posicionar adecuadamente sus servicios dentro de su sector, lo cual es crucial para garantizar una calidad de servicio que ayude al crecimiento sostenible de la región.

Por el cual, se formula el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una IEP en el Distrito de El Alto , 2023?; y como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles?; ¿Qué relación existe entre gestión estratégica y confiabilidad?; ¿Cuál es la relación entre gestión estratégica y capacidad de respuesta?; ¿Cuál es la relación entre gestión estratégica y garantía?; ¿Qué relación existe entre gestión estratégica y empatía?.

En términos de la base teórica de la investigación, se justificó de manera que buscó

datos y explicaciones iniciales sobre cada factor para entender conceptualmente la conexión entre las variables de estudio, que define a las entidades. (Álvaro, 2020). Por otro lado, la razón práctica radica en que los hallazgos alcanzados representan una contribución que puede ser utilizada para potenciar la gestión estratégica, enfocándose en la dirección educativa. Esto facilitaría establecer lineamientos para una liderazgo y gestión más eficaz de cada establecimiento educativo, con el potencial de influir en la optimización integral de la calidad educativa (Cerruto, 2022). Por último, la fundamentación metodológica incluye la creación de cuestionarios para la recolección de datos, el diseño adecuado, entre otros aspectos. Esto servirá como guía para investigaciones futuras.

Los investigadores plantean el siguiente propósito: Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una IEP en el Distrito de El Alto ,2023; y como objetivos específicos: identificar la relación entre la gestión estratégica y aspectos tangibles; definir la relación entre gestión estratégica y confiabilidad; determinar la relación entre gestión estratégica y capacidad de respuesta; establecer la relación entre gestión estratégica y garantía; establecer la relación entre gestión estratégica y empatía.

De tal manera, los antecedentes a nivel internacional que guardan mayor relación con la investigación, en Ecuador, Tenesaca y Rodríguez (2022) en una investigación evaluó la calidad y el agrado de los usuarios. El trabajo se basó en un examen cuantitativo estudio descriptivo correlativo en el que no es necesario experimentar y utilizó una muestra de 387 trabajadores. Los logros realizados por los analistas manifestaron que la calidad del servicio obtuvo una puntuación medible de 7.63% la confiabilidad fue de 8.65% la capacidad de respuesta alcanzó 8.23% la seguridad obtuvo una calificación de 8.32% y la empatía alcanzó un nivel de 8.30% alcanzando un Rho de S. 0,638. La conclusión del estudio revela que estas variables presentaron una correlación moderada, lo que se ajusta de manera adecuada a las políticas establecidas por la institución.

Barrera et al. (2022) en un estudio de como analizar el impacto de las innovaciones educativas para modificar el servicio de calidad educativo en las escuelas ecuatorianas. El estudio empleó un método mixto que combinó enfoques descriptivos, correlacionales, cualitativos y cuantitativos no experimentales, realizado con una muestra de 53 participantes. Los resultados indican una alta calidad en el servicio educativo, con un 48% y 37% de los casos en un grado alto en ciertos aspectos específicos. Además, se destacó un alto nivel de confiabilidad en el servicio. En cuanto a la empatía, se encontró que el 36% de los casos estaban en un nivel medio, mientras que el 62% alcanzó un nivel superior, con un estadístico de correlación de Rho Spearman de 0,716; para el cual tiene un NS de 0,000. Determinando que se identificó una correlación estadísticamente relevante entre las variables estudiadas.

Lizcano et al. (2021), en su investigación sobre el vínculo que puede existir entre los factores de estudio en una universidad de Ecuador, todo ello se fundamentó en una estrategia numérica de estructuración transversal y correlacional con la que no se puede experimentar, mediante un muestreo probabilístico de 139 alumnos, con una población de 318 alumnos, mediante el cuestionario prediseñado para medir las variables. Obteniendo los resultados que un 44.6% se encuentra en nivel alto en la percepción de la planificación estratégica, mientras que el 54.68% está en nivel medio en relación con los resultados de la calidad. Esto demuestra que el concepto de calidad educativa es recurrente en las discusiones dentro de las instituciones educativas. La educación, como pilar fundamental para promover una convivencia enriquecedora y un bienestar colectivo, necesita una evaluación exhaustiva de las políticas educativas. Es esencial dedicar recursos significativos al perfeccionamiento continuo de los educadores, dotándolos de las herramientas esenciales para elevar los estándares educativos y optimizar el proceso de enseñanza de manera perdurable.

Dentro del contexto nacional Arraya (2023) en su análisis tuvo como propósito probar la correlación entre los elementos que se están analizando a lo largo de este trabajo en un centro educativo militar de Lima 2022. En el procedimiento utilizó el modo básico, descriptivo, correlacional, diseño no experimental, cuantitativo, se escogió un grupo de

278 oficiales de la institución militar y una muestra de 148 personas, a los que se les entregó dos cuestionarios con la correspondiente autenticidad. Ambas herramientas fueron usadas para medir la fiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach Cuyas estimaciones en la gestión estratégica fueron aproximadamente cero, novecientos cuarenta y dos, y en calidad educativa aproximadamente cero coma novecientos setenta y cinco. En las conclusiones, la gestión estratégica mostró una disminución del cincuenta por ciento, y la calidad del servicio tuvo un rango del cincuenta con siete décimas por ciento. En cuanto a las dimensiones de la gestión estratégica, la gestión organizacional experimentó una reducción del cincuenta por ciento, mientras que la gestión de infraestructura se mantuvo en un nivel regular, con un cincuenta con siete décimas por ciento, en lo académico baja en 51,4% y en la gestión de bienestar de los clientes defectuoso en 60,8%, y un Rho de Spearman que fue 0,794. Se constató que las dos variables estaban en correlación y elevada.

Tupiño (2024) en su tesis sobre, acerca de la conexión entre la administración estratégica y el servicio de calidad en una IEP en el Callao; la metodología empleada es elemental, basada en la descripción y vinculación de variables cuantitativo, de diseño transversal y con el que no se puede experimentar, mediante un muestreo censal de 198 trabajadores, con el uso del cuestionario. Según los resultados, del total de usuarios de una institución educativa, sin importar el nivel de gestión estratégica, el cuarenta y tres, cuatro por ciento indicó que nunca percibió una relación con la calidad del servicio; el treinta coma tres por ciento a veces, y el veintiséis coma tres por ciento siempre. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.793 indica una relación positiva muy fuerte entre la administración estratégica y el servicio de calidad en la Institución Educativa Privada (IEP) que estudiaste. Esto significa que a medida que mejora una variable, la otra automáticamente eleva sus niveles.

Casavilca (2021) en su estudio, el motivo principal fue establecer la manera en que se relacionan las variables de estudio del servicio educativo en el Tambo. El método que aplicó fue de naturaleza correlacional, pruebas no paramétricas, empleó estadística inferencial para la observación de la información, técnicas cerradas como la escala de

conducta o Likert. Eligió un total de 558 personas y la muestra fue de 67 personas. Hay una inconsistencia en la información presentada sobre el coeficiente de correlación de Spearman (ρ). Se señala que el valor de ρ es tanto 0.000 como 0.913. Estos valores tienen interpretaciones completamente opuestas: $\rho = 0.000$: muestra que no hay conexión alguna (gestión estratégica y calidad del servicio). Es decir, al cambiar una variable, la otra no se ve afectada. $\rho = 0.913$: Indica una correlación positiva muy fuerte. Esto quiere decir que si una aumenta, la otra también lo hace de manera proporcional. Esto evidencia de manera clara que una gestión estratégica efectiva se traduce en una calidad óptima de los servicios educativos. Se concluye que a lo largo de toda la investigación existe una relación directa y alta, entre los factores y sus dimensiones, además el grado de significancia es de 0.001, permitiendo aceptar la hipótesis alterna.

Tello (2021) en su investigación tuvo como fin, establecer cómo es que la gestión estratégica impacta en la calidad de servicio una I.E. en un nivel superior en Lima, el método aplicado utilizó un enfoque fundamental mixto y un diseño sin experimentación, para el cual encuestó a noventa y uno trabajadores, aplicó dos instrumentos: una guía de entrevista a siete directivos clave y un cuestionario a setenta y cuatro trabajadores vinculados en la atención a los alumnos, el producto alcanzado tanto como cuantitativo y cualitativo. De este modo, se evidencia que la gestión estratégica es crucial para generar confianza en los usuarios. Cada miembro del personal debe cumplir con sus responsabilidades de manera integral para garantizar la satisfacción de los estudiantes, reduciendo así la posibilidad de que busquen otras opciones educativas. La combinación de validación cualitativa (consultas con líderes clave) y cuantitativa (prueba de chi-cuadrado) fortalece considerablemente tus hallazgos. Consultas con líderes clave: Esta metodología te ha permitido obtener una perspectiva interna sobre cómo la gestión estratégica se implementa y percibe dentro de la institución, lo cual complementa los datos cuantitativos. Prueba de chi-cuadrado: El valor de significancia bilateral de 0.000 indica que la relación encontrada entre los factores es altamente significativa. Es decir, es muy poco probable que esta relación se deba al azar.

Asimismo, se tiene las investigaciones a nivel regional; Changanagué (2021) el propósito es establecer la correlación existente entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios educativos entre los profesores de los centros educativos multiniveles ubicados en la región del Bajo Piura. Los datos se generaron con base en un enfoque cuantitativo, básico, asociativo correlacional con un diseño no experimental, para recopilar los datos, se utilizó la encuesta. La población de interés estuvo compuesta por 63 docentes, mientras que la muestra seleccionada para el estudio constó de 40 docentes. Los resultados de tu investigación son muy sólidos y aportan valiosas evidencias sobre la relación entre las variables mencionadas al inicio. Correlación general: Se ha encontrado un vínculo positivo entre los factores. Es decir, se desarrollarán paralelamente. Dimensiones de la gestión estratégica: Las dimensiones de liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planificación estratégica, participación responsable y evaluación continua de mejoras también muestran una correlación significativa con la calidad del servicio. Esto sugiere que cada una de estas dimensiones contribuye de manera independiente a mejorar la calidad educativa. A través de esto, se concluye las estrategias de gestión desarrolladas en las instituciones educativas multinivel son apropiadas e impacta en la calidad de la educación, siendo los elementos clave el liderazgo común, labores en equipo, el plan estratégico, la colaboración responsable, los vínculos interpersonales y la educación.

Riffo (2019) En su estudio titulado "Administración y Calidad en los Centros Educativos de Chorrillos," se centró en estudiar la repercusión de la gestión administrativa en los procesos de calidad. Realizó una investigación cuantitativa, de carácter básico sustantivo, de modo transversal de nivel explicativo y eligió a 80 profesores como muestra. Del análisis obtenido, determinó que la mayoría de los educadores han experimentado mejoras en sus habilidades de gestión administrativa, lo que equivale a casi el 70% de la muestra. Además, el 85% de ellos afirmó que la gestión es de alta calidad. Concluye que las instituciones educativas están llevando a cabo actividades que les permiten lograr una gestión eficaz y eficiente, así como mantener altos estándares de calidad en los centros educativos.

Respecto al marco teórico, Arellano (2021) argumenta que la gestión estratégica es crucial para que la sociedad pueda competir de manera planificada, considerando las intenciones de diversas organizaciones y buscando la armonía en la incorporación de diferentes visiones y perspectivas en la elección de decisiones. Referente al desarrollo de la planificación estratégica. De acuerdo a Hincapié et al. (2020) afirma que consta de cuatro fases esenciales. La etapa inicial se concentra en establecer la visión, misión y valores de la organización. La segunda etapa implica un análisis estratégico para comprender el funcionamiento interno de la organización. La tercera etapa se relaciona con la formulación, implementación y monitoreo de estrategias planificadas. Por último, la cuarta fase se enfoca en la supervisión de actividades mediante análisis y evidencia.

Por consiguiente, Lun Pun (2020) resalta la importancia de la colaboración y el aprovechamiento de oportunidades y competencias internas. En consecuencia, la formulación táctica de proyecciones extendidas que implica la identificación de objetivos, estrategias y asignación de recursos. En consecuencia, los autores Quinde y Calvanapón (2022) resaltan la repercusión de la innovación y la interconexión global, enfatizando la relevancia de la Teoría del Conocimiento en un entorno centrado en la demanda y la competitividad. En conjunto, estos enfoques subrayan la relevancia del liderazgo estratégico en el ámbito empresarial y organizacional, ya sea a través de la aplicación de estrategias o la adaptación a cambios globales y tecnológicos. De acuerdo con Ulloa et al.(2022) afirman que las organizaciones para alcanzar el propósito que se plantea la gestión estratégica tanto a corto, a mediano y a largo plazo, involucra un conjunto de actividades de la administración estratégica, las mismas que se enmarcan a tres dimensiones, pensamiento sistémico, liderazgo pedagógico, aprendizaje organizacional.

Por tanto, Aliaga y Alcas (2021) afirma que el pensamiento sistémico, bajo la perspectiva del enfoque sistémico, el foco central en la dinámica mundial se centra en la evolución, a diferencia de las miradas mecánicas y biológicas que priorizan la productividad y la expansión. El método sistémico se caracteriza por su enfoque hacia el desarrollo, que implica la transformación voluntaria de sistemas sociales para alcanzar niveles más elevados de diferenciación e integración simultáneamente. Este

proceso continuo de aprendizaje colectivo fortalece la capacidad de un sistema para adaptarse y servir tanto a su entorno como a sus miembros. Por lo tanto, la voluntad y la capacidad constituyen los fundamentos esenciales del desarrollo.

Respecto a la liderazgo pedagógico, Baque et al. (2019) señala que, cada estrategia educativa de calidad depende crucialmente de un ejercicio continuo de liderazgo dinámico. Esto conduce a la colaboración, el apoyo, la comunicación, la inspiración y la formación dentro del ámbito educativo. Los centros de esta área necesitan educadores y directivos encargados de esta labor, más allá de formalidades, o individuos que simplemente reproducen burocracias para cumplir con la legalidad y formalidades irrelevantes.

Asimismo, Perez et al. (2022) determina que el aprendizaje organizacional se puede interpretar desde tres perspectivas esenciales: el conductual, el cognitivo y el conductual-cognitivo. El primero de estos ve el aprendizaje como un ajuste conductual organizacional en respuesta a estímulos tanto internos como externos. Por otro lado, el enfoque siguiente de este mismo concepto, lo define como la modificación de la configuración mental mediante la incorporación de nuevos conocimientos, lo que da lugar a un conocimiento más avanzado. Finalmente, el enfoque conductual-cognitivo integra ambos, indicando que el aprendizaje conlleva una alteración en las conductas organizacionales como una modificación de su estructura cognitiva. Para lograr una transformación efectiva, las organizaciones deben aplicar estos enfoques de manera integral, permitiéndoles adaptarse y mejorar continuamente.

Los autores Maizondo y Hidalgo (2021) enfatizan que la teoría de calidad de servicio se refiere a la autorregulación de procesos de servicio de calidad, priorizando metodologías y la interacción social en instituciones educativas para mejorar y optimizar el servicio. Por su parte, Holguín y Escobar (2024) destaca la importancia de la teoría japonesa de calidad total de la década de 1960, señalando que las fluctuaciones en la calidad de la atención impactan directamente a los colaboradores y los costos de producción. Además, Cueto et al. (2020) destacan que este factor

mencionado anteriormente se enlaza de manera inmediata con el principio de excelencia y tiene sus raíces en la palabra latina "qualitas", que implica liderazgo y consideración por los derechos humanos. Por tanto, Ramirez (2024) resalta la estrecha conexión entre calidad, servicio y las expectativas del usuario. El contentamiento del cliente se basa en el punto de vista que tienen sobre lo que se les ofrece y genera una sensación emocional satisfactoria tanto para el cliente como para el proveedor. Y por su parte, Silva et al. (2021) subrayan la importancia de calidad excepcional y cómo influye en el contentamiento de los usuarios, lo que es esencial para las empresas de servicios en la economía globalizada, permitiéndoles mantener su competitividad en este entorno altamente competitivo. De tal manera, Barragán y Astudillo (2024) afirman que la CS comprende una serie de acciones que busca agradar las expectativas de los clientes. El Modelo SERVQUAL contempla cinco dimensiones claramente diferenciadas como factores que componen el concepto calidad de servicio: Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía.

Asimismo, Bejarano y Huamán (2024) menciona que los aspectos tangibles son los bienes físicos, financieros y talento humano. Los elementos concretos de una empresa van desde una gran variedad de elementos, desde arquitectura hasta luminosidad, folletos, presentación de los empleados, entre otros. El componente de elementos tangibles en SERVQUAL es bidimensional, con una dimensión centrada en las herramientas y estructura, y la otra en los empleados e instrumentos de comunicación.

Del mismo modo, sobre la confiabilidad, Flores et al. (2021) es la capacidad que toda organización tiene para proporcionar un excelente servicio y de confianza. De la misma forma debe la capacidad de una respuesta ser rápida conforme a los servicios contratados. La fiabilidad es el resultado de una forma particular de lidiar con el entorno y en la que las personas, creando equipos, poseen la habilidad de entenderse y elevar el objetivo. Respecto a la capacidad de respuesta, Santa Cruz et al. (2020) es el interés de atender de manera eficaz las demandas y problemas de los clientes, generando confianza en los mismos. Asimismo, esta dimensión implica ser sabio para evitar situaciones que impliquen aglomeración de consumidores y luego no puedan ser

atendidos en el tiempo debido. Así que, para evitar quejas, hay que recordar que el cliente es lo primero.

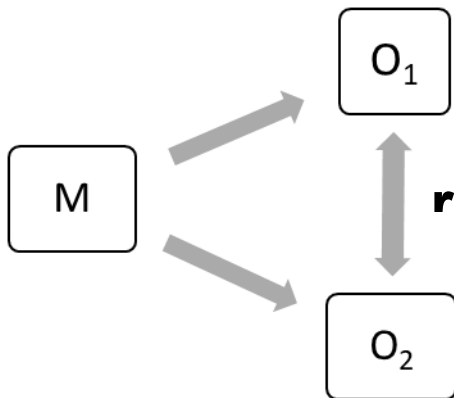
Respecto a garantía Tschohl (2022) es conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad al clientes o usuario. Es necesario contar con herramientas o aspectos que permitan brindar un servicio profesional con el que la clientela se sienta satisfecha, y la mejor manera de lograr aquello es ser cortés, atento y empático con el fin de que el usuario no se sienta desconfiado. Así mismo, la empatía Henao (2020) posee la capacidad de los colaboradores de brindar un servicio personalizado y de entender la necesidad del cliente; es la habilidad de comprender y de alguna manera compartir los sentimientos y problemas por la que está pasando otra persona. Las empresas con esta característica tienen en claro que deben tomar el papel de clientes para saber o tratar de entender sus requerimientos.

Como hipótesis general: existe relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio; y como hipótesis específicas: Existe relación entre gestión estratégica y aspecto tangibles; existe relación entre gestión estratégica y confiabilidad; existe relación entre gestión estratégica y capacidad de respuesta; existe relación entre la gestión estratégica y garantía; existe relación entre la gestión estratégica y empatía.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, pues buscó dar solución a los problemas de una realidad social basándose en las teorías de la investigación, además, para abordar y resolver la problemática previamente identificada, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda de información. El propósito de esta iniciativa fue generar cambios significativos que contribuyan a optimizar la gestión directiva en las instituciones educativas. La meta principal fue brindar soluciones efectivas y promover una mejora sustancial en la administración de estas instituciones, impulsando así un avance notable en su funcionamiento y calidad educativa. (Fernández, 2020). De igual manera el enfoque es cuantitativo porque se utiliza el procedimiento y se evalúa estadísticamente para estudiar las variables de gestión de estrategias y calidad de servicio. Los estudios de enfoque cuantitativo se realizan de manera secuencial para obtener la hipótesis con el soporte de técnicas estadísticas (Arias et al., 2022).

Dado que no hay manipulación de las variables y éstas son observadas y analizadas tal como se presentan en la realidad en estudio, se trata de un diseño no experimental. Para llevar a cabo la investigación, se recurrió a la teoría fundamentada como base y se empleó la técnica de análisis de casos. Este enfoque requiere una sólida fundamentación teórica que guíe todo el proceso de recolección de datos, análisis y evaluación (Barrón y D'Aquino, 2020). de acuerdo a la temporalidad es de tipo transversal dado que la duración de la repetición del estudio en la población se da en un momento específico, los datos se recopilaron una sola vez, en un momento determinado, utilizando un enfoque descriptivo. El propósito fue capturar y describir las características presentes en la muestra analizada (Gieri, 2020). Y de acuerdo a Villahermosa (2022) la investigación es de alcance correlacional dado que se busca esclarecer el vínculo que existe entre las variables que se investigan con el propósito de solucionar todas las metas planteadas y de esta manera lograr condiciones adecuadas en la organización en estudio.



Dónde:

M: Muestra

O1: Obs. de la GE

O2: Obs. de la CS

r: relación de las variables.

Respecto a la gestión estratégica Arellano (2021) involucra un conjunto de actividades de la administración estratégica, las mismas que se enmarcan en tres dimensiones, diagnóstico organizacional, planeación estratégica y control estratégico. Como definición operacional: el análisis de esta misma se ejecutó mediante las 3 dimensiones, y cada uno de ellos cuenta con indicadores, los cuales fueron evaluadas mediante una escala ordinal, se aplicó una encuesta y como herramienta el cuestionario con 16 ítems de categoría Likert, cuya fiabilidad fue comprobada por Alfa de Cronbach, para ser cotejados con conceptos e investigaciones anteriores.

De acuerdo a la CS Cueto et al. (2020) afirma que es el conjunto de acciones que busca agradar las expectativas de los clientes. El Modelo SERVQUAL contempla cinco dimensiones claramente diferenciadas como factores que componen el concepto calidad de servicio: Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía. Como concepto operativo: La evaluación de este factor implicó hacerlo por 5 dimensiones, y cada uno de ellos con sus indicadores, se aplicó una encuesta y se usó como instrumento un cuestionario con 22 ítems, en escala de Likert, para analizar los resultados se recurrió a la estadística inferencial, para evidenciar la confiabilidad de la

herramienta se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, coeficiente que se coteja con resultados de investigaciones anteriores.

Respecto a la población y muestra es importante señalar la definición según Perez et al. (2020) considera a la población como un grupo de seres o cosas con aspectos comunes de estudio y que están situados en un determinado lugar. Para el presente análisis la población estará constituida por 260 apoderados.

Normas de admisión definidas para la selección de participantes en este estudio son bastante específicos. Se incluyen apoderados de estudiantes que estén matriculados en la institución durante el año 2024. Además, se busca la participación voluntaria de apoderados dispuestos a responder las preguntas de la investigación.

Los criterios de exclusión que delimitan quiénes no serán considerados en el estudio. Esto incluye a apoderados que sean empleados de la misma institución durante el año 2024, aquellos que no deseen participar voluntariamente en la investigación y apoderados de estudiantes que no estén matriculados en la institución. Estos criterios ayudaron a garantizar la relevancia y coherencia de los participantes en el estudio con el objetivo de investigación.

Mientras que la muestra, en concordancia con Arias (2022) afirma que es una porción específica de la población que posibilita a los encargados de realizar el estudio conocer exactamente cuántas personas fueron evaluadas. Es crucial que esta muestra sea representativa del grupo total. La meta al elegir esta muestra es poder hacer inferencias estadísticas sobre la población de origen. Respecto al tamaño de la muestra está constituida por ciento cincuenta y seis apoderados. La elección de esta muestra se llevó a cabo mediante una técnica de selección fortuita básica, lo que implica que cada uno de los colaboradores potenciales tienen igualdad de oportunidades para ser elegidos y participar en la investigación.

Por otra parte, el tipo de selección implica que todos los participantes potenciales tienen igualdad de oportunidades para ser elegidos y participar en la investigación. Método útil cuando la accesibilidad y la rapidez son prioridades, pero puede no ser representativo de la población en general. Es común en investigaciones exploratorias y

estudios piloto, pero tiene restricciones respecto a la aplicabilidad de los resultados. (Reales et al., 2022).

Con respecto a la unidad de análisis, fundamentalmente son los apoderados. Estos participantes son el enfoque principal de la investigación y fueron quienes proporcionen los datos necesarios para tratar los propósitos y las interrogantes de la investigación propuestas.

Respecto a las técnicas de recolección de datos, de acuerdo con Prieto (2021) la encuesta es una herramienta muy útil para recopilar datos, basándose en preguntas muy bien estructuradas relacionadas a la investigación. Arias y Covinos (2021) menciona que entre ellos está el cuestionario que vendría siendo una técnica utilizada en investigaciones para recopilar datos. Consta de una serie de interrogantes que se plantean durante entrevistas o encuestas, y es aplicable a cualquier campo de estudio, y éste debe cumplir los requisitos de validez y la fiabilidad antes de uso, cuestionarios disponibles en el Anexo 7, orientado a los progenitores.

Para evaluar la gestión estratégica en las escuelas multigrado, se diseñó un cuestionario adaptado con 16 preguntas. Este cuestionario, basado en una propuesta previa, se ajustó al contexto actual de la investigación. Mientras el otro instrumento de evaluación para la segunda variable fue desarrollado por los investigadores. Consiste en un cuestionario compuesto por 22 preguntas diseñadas para evaluar la percepción de los educadores respecto a la calidad en escuelas multigrado. Se tarda unos treinta minutos en completarlo por variable y utiliza una escala de Likert con opciones de respuesta: uno para "Nunca", dos para "Casi nunca", tres para "A veces", cuatro para "Casi siempre" y cinco para "Siempre". Las preguntas están organizadas de acuerdo a diferentes dimensiones de este elemento.

Con respecto a la validez y confiabilidad, Según Rodríguez et al. (2021) en este estudio, la validez se refiere a la confirmación de que los instrumentos utilizados sean adecuados y que el contenido sea pertinente, asegurando así que las variables puedan ser evaluadas según los estándares requeridos para este trabajo; por tanto, los cuestionarios "Gestión Estratégica" compuesto por 16 ítems y "Calidad de Servicio"

compuesto por 22 ítems dirigido a los padres de familia, serán analizados por tres expertos para validarlo, teniendo en cuenta que los expertos son especialistas con experiencia y conocimiento profundo del tema investigado. Según Rodríguez et al. (2021) evalúa la estabilidad interna de un instrumento, se realizó prueba piloto con 20 apoderados, posteriormente esta información se analiza en el SPSS para calcular el Alfa de Cronbach; para la GE fue 0.826, mientras que para la CS 0.814.

En cuanto a la validez de los cuestionarios, se llevó a cabo a evaluación con la colaboración de 03 expertos profesionales de amplia experiencia, los cuales pudieron revisar, examinar y validar los instrumentos. (Ver Anexos 3). Una vez que el cuestionario haya pasado por este proceso de validación y ajuste, y con la autorización final obtenida de la institución, se procedió a aplicar la encuesta. La implementación de la encuesta se haría en las fechas y horarios acordados, teniendo en cuenta la conveniencia tanto para los investigadores como para los participantes.

Así mismo se efectuó el examen de la dispersión gaussian de la información de cada ensayo preliminar y se constata que los datos no siguen un patrón normal, se utilizó métodos alternativos para los análisis estadísticos subsecuentes. (Anexo 13.1). Se empleó el test de Kolmogórov-Smirnov considerando que la muestra supera los cincuenta individuos, con un total de ciento cincuenta y seis encuestados, por consiguiente, se obtuvo un NS de 0,001 para la variable Gestión Estratégica y 0,001 para la variable Calidad de Servicio, dado que ambos conjuntos de datos carecen de una distribución normal; en consecuencia, se utiliza un análisis no paramétrico, como la evaluación de Rho de Spearman.

Respecto enfoque de estudio de información, se siguió un proceso detallado y cuidadoso. Inicialmente, la preparación y limpieza de datos fue esencial. Aquí, se revisan y organizan los datos para asegurar su precisión y coherencia. Se trató valores faltantes y se eliminarían posibles anomalías o errores, preparando así un sólido punto de partida para el análisis. Una vez preparados los datos, se procedió con el análisis descriptivo. Este paso implicó calcular estadísticas básicas como medias y medianas, y

crear visualizaciones. Este enfoque ayudó a entender la distribución y las características generales de los datos, proporcionando una primera visión de las tendencias observadas.

Seguidamente, se empleó el análisis inferencial para profundizar más allá de la mera exposición. Aquí, se utilizó pruebas estadísticas pertinentes, se exploró la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio, utilizando coeficientes de correlación y evaluando las hipótesis planteadas. Tras recopilar los datos, el análisis de estos constituirá el núcleo del estudio. Este análisis no solo revelaría sobre los elementos de estudio, sino que también ofrecería una base para formular recomendaciones prácticas y estratégicas. Finalmente, la interpretación y presentación de los resultados fueron la culminación del proceso. Los hallazgos se analizaron cuidadosamente y se presentaron de manera que sean comprensibles y relevantes para la institución educativa, utilizando visualizaciones avanzadas para resaltar los aspectos claves.

Respecto a los aspectos éticos se tuvo en cuenta los principios éticos necesarios para garantizar la integridad y responsabilidad del estudio. Uno de los aspectos más importantes es el consentimiento informado, que implica asegurarse de que todos los implicados entiendan plenamente el objetivo de la investigación, los métodos empleados, y cualquier posible ventaja o desventaja, manteniendo su libertad de participar sin coacción. La confidencialidad y el anonimato son igualmente vitales, lo que requiere la protección rigurosa de la información personal y la garantía de que la identidad de los participantes se mantenga privada y segura. Además, los datos recogidos fueron utilizados únicamente para los fines acordados, respetando el uso ético de la información y evitando cualquier forma de daño a los participantes, ya sea físico, psicológico o emocional.

La integridad en la presentación de los resultados es otro pilar ético fundamental. Los hallazgos se reportan de manera honesta y transparente, reconociendo abiertamente cualquier limitación del estudio. La sensibilidad cultural también juega un papel importante, especialmente en una zona diversa como El Alto, donde es importante respetar las diferencias culturales y sociales de la comunidad educativa. La aprobación

institucional no debe pasarse por alto; obtener el visto bueno de las autoridades pertinentes, como comités de ética o consejos de revisión institucional, es un paso necesario. Por último, todos los apoderados, padres deben estar bien informados sobre la investigación y tener acceso a los resultados finales. Cumplir con estos estándares éticos no solo refuerza la validez y confiabilidad del estudio, sino que también asegura el respeto y el bienestar de todos los involucrados; y tomará en cuenta toda normativa vigente establecida por la Universidad César Vallejo y disposiciones legales generales vigentes. En cuanto a las citas bibliográficas, se empleó la séptima edición del manual APA. Se incluyeron únicamente las fuentes utilizadas directamente en el trabajo, asegurando que la información sea precisa y citada adecuadamente para cumplir con los requisitos de originalidad, verificando la similitud a través de Turnitin.

III. RESULTADOS.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

Niveles de la variable GE y sus dimensiones

Niveles	GE		D1		D2		D3	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Malo	7	4.5%	9	5.8%	8	5.1%	10	6.4%
Regular	97	62.2%	65	41.7%	66	42.3%	62	39.7%
Bueno	52	33.3%	82	52.6%	82	52.6%	84	53.8%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024)

Los datos presentados indican una situación interesante: mientras que la gestión estratégica general se evalúa como regular (62.2%), las dimensiones que la componen (pensamiento sistemático (52.6%), liderazgo pedagógico (52.6) y aprendizaje organizacional (53.8%)) muestran resultados positivos. Esto sugiere una discrepancia entre la evaluación global y el desempeño en áreas específicas

Tabla 2

Niveles de la variable CS y sus dimensiones

Niveles	CS		D1		D2		D3		D4		D5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Malo	5	3.2%	9	5.8%	24	15.4%	11	7.1%	11	7.1%	14	9.0%
Regular	104	66.7%	71	45.5%	71	45.5%	85	54.5%	80	51.3%	84	53.8%
Bueno	47	30.1%	76	48.7%	61	39.1%	60	38.5%	65	41.7%	58	37.2%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024)

Los datos presentados revelan una situación donde la calidad de servicio general se evalúa como regular (66.7); la dimensión tangible tiene un nivel bueno con un 48,7%; la dimensión confiabilidad se encuentra en el nivel regular con 45,5%; asimismo la dimensión capacidad de respuesta con 54,5%; la dimensión garantía se encuentra en el nivel regular con 51,3% y en el mismo nivel la dimensión empatía con 53,8%. a pesar de que algunas de sus dimensiones presentan resultados positivos.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GE y CS

Tabla 3

Tabla cruzada de la GE y CS

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Malo	Regular	Bueno	Total
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	0	7	0	7
		%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%
	Regular	n	5	75	17	97
		%	3.2%	48.1%	10.9%	62.2%
	Bueno	n	0	22	30	52
		%	0.0%	14.1%	19.2%	33.3%
Total	n	5	104	47	156	
	%	3.2%	66.7%	30.1%	100.0%	
Chi-cuadrado=30.823			P valor=0,000			

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024)

El hallazgo de que un 48.1% de los casos presentan tanto una gestión estratégica como una calidad de servicio en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una fracción significativa de las instancias analizadas, un desempeño regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la calidad de servicio.

O.E. 1: Identificar la relación entre la GE y aspectos tangibles.

Tabla 4

Tabla cruzada de la V1 y la dimensioe tangibles

			TANGIBLES			Total
			Malo	Regular	Bueno	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	1	6	0	7
		%	0.6%	3.8%	0.0%	4.5%
	Regular	n	8	58	31	97
		%	5.1%	37.2%	19.9%	62.2%
	Bueno	n	0	7	45	52
		%	0.0%	4.5%	28.8%	33.3%
Total	n	9	71	76	156	
	%	5.8%	45.5%	48.7%	100.0%	
Chi-cuadrado=74,752			P valor=0,000			

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024)

El hallazgo de que un 37.2% de los casos presentan tanto una gestión estratégica como tangibles en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una cantidad notable de los casos estudiados, un desempeño

regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la dimensión tangible de la calidad de servicio.

O.E.2: Definir la relación entre GE y confiabilidad.

Tabla 5

Tabla cruzada de la GE y confiabilidad

			CONFIABILIDAD			Total
			Malo	Regular	Bueno	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	5	1	1	7
		%	3.2%	0.6%	0.6%	4.5%
	Regular	n	19	55	23	97
		%	12.2%	35.3%	14.7%	62.2%
	Bueno	n	0	15	37	52
		%	0.0%	9.6%	23.7%	33.3%
Total	n	24	71	61	156	
	%	15.4%	45.5%	39.1%	100.0%	

Chi-cuadrado=51,386 P valor=0,000

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024)

El hallazgo de que un 35.3% de los casos presentan tanto una gestión estratégica como una confiabilidad en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una porción destacada de las situaciones, un desempeño regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la dimensión de confiabilidad de la calidad del servicio.

O.E.3: Determinar la relación entre GE y capacidad de respuesta.

Tabla 6

Tabla cruzada de la GE y capacidad de respuesta

			CAPACIDAD DE RESPUESTA			Total
			Malo	Regular	Bueno	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	1	6	0	7
		%	0.6%	3.8%	0.0%	4.5%
	Regular	n	10	60	27	97
		%	6.4%	38.5%	17.3%	62.2%
	Bueno	n	0	19	33	52
		%	0.0%	12.2%	21.2%	33.3%
Total	n	11	85	60	156	
	%	7.1%	54.5%	38.5%	100.0%	

Chi-cuadrado=24,930 P valor=0,000

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

El hallazgo de que un 38.5% de los casos presentan tanto una gestión estratégica

como una capacidad de respuesta en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una proporción relevante de los escenarios, un desempeño regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio.

O.E. 4: Establecer la relación entre GE y garantía.

Tabla 7

Tabla cruzada de la GE y garantía

			GARANTÍA			
			Malo	Regular	Bueno	Total
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	1	5	1	7
		%	0.6%	3.2%	0.6%	4.5%
	Regular	n	10	56	31	97
		%	6.4%	35.9%	19.9%	62.2%
	Bueno	n	0	19	33	52
		%	0.0%	12.2%	21.2%	33.3%
Total	n	11	80	65	156	
	%	7.1%	51.3%	41.7%	100.0%	

Chi-cuadrado=18,573 P valor=0,000

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

El hallazgo de que un 35.9% de los casos presentan tanto una gestión estratégica como una garantía en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una mayoría apreciable de las circunstancias, un desempeño regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la dimensión de garantía de la CS.

O.E. 5: Establecer la relación entre GE y empatía.

Tabla 8

Tabla cruzada de la GE y empatía

			EMPATÍA			Total
			Malo	Regular	Bueno	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Malo	n	0	5	2	7
		%	0.0%	3.2%	1.3%	4.5%
	Regular	n	14	58	25	97
		%	9.0%	37.2%	16.0%	62.2%
	Bueno	n	0	21	31	52
		%	0.0%	13.5%	19.9%	33.3%
Total	n	14	84	58	156	
	%	9.0%	53.8%	37.2%	100.0%	

Chi-cuadrado=21,879 P valor=0,000

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

El hallazgo de que un 37.2% de los casos presentan tanto una gestión estratégica como una empatía en nivel regular indica una correlación directa entre ambas variables. Esto significa que, en una proporción considerable de los casos analizados, un desempeño regular en la gestión estratégica se asocia con un desempeño regular en la dimensión de empatía de la calidad del servicio.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
V1	.188	156	<.001
V2	.208	156	<.001

Tamaño de la muestra: Con 156 encuestados, tienes una muestra suficientemente grande para aplicar pruebas estadísticas.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Esta prueba te ha permitido evaluar si tus datos se ajustan a una distribución normal. Al obtener un nivel de significancia de 0.001 para ambas variables, puedes desestimar la suposición nula de que los datos se ajustan a una distribución gaussiana. Esto significa que tus datos no son normales.

Prueba de Rho de Spearman: Dado que tus datos no siguen una distribución normal, la

prueba de Rho de Spearman es la elección adecuada. Esta prueba no paramétrica se utiliza para medir la correlación entre dos variables cuando no se asume una distribución normal subyacente.

RESULTADOS INFERENCIALES

Contrastación de la hipótesis general:

H₀: No existe una relación entre la GE y CS.

H_a: Existe una relación entre la GE y CS.

Tabla 10

Correlación entre la GE y CS

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1.000	.744**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció un coeficiente de Rho de Spearman de 0.744**, indica que es una correlación positiva fuerte, significa que a medida que aumenta el nivel de gestión estratégica, también tiende a aumentar el nivel de calidad del servicio; donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H₀.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación que existe entre la GE y aspectos tangibles.

H_a: La relación que existe entre la GE y aspectos tangibles.

Tabla 11

Correlación entre la GE y aspectos tangibles

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	TANGIBLES
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1.000	.721**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	TANGIBLES	Coeficiente de correlación	.721**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció una correlación positiva alta siendo ésta .721**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_0 , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y los aspectos tangibles.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H₀ No existe relación entre la GE y confiabilidad.

H_a Existe relación entre la GE y confiabilidad.

Tabla 12

Correlación entre la GE y confiabilidad

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1.000	.627**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	.627**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció una correlación positiva moderada siendo ésta .627**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_0 , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la confiabilidad.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H₀: No Existe relación entre la GE y capacidad de respuesta.

H_a: Existe relación entre la GE y capacidad de respuesta.

Tabla 13

Correlación entre la GE y capacidad de respuesta

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1.000	.548**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	.548**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció una correlación positiva moderada siendo ésta .548**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_0 , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la capacidad de respuesta.

Contrastación de la hipótesis específica 4:

H₀: No existe relación entre la GE y garantía.

H_a: Existe relación entre la GE y garantía.

Tabla 14

Correlación entre la GE y garantía

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	GARANTÍA
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1.000	.609**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	GARANTÍA	Coefficiente de correlación	.609**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció una correlación positiva moderada siendo ésta .609**, donde ($p=0.001 <$

0.05), aceptándose la H_a y rechazando la H_0 , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la garantía.

Contrastación de la hipótesis específica 5:

H_0 : No existe relación entre la GE y empatía.

H_a : Existe relación entre la GE y empatía.

Tabla 15

Correlación entre la GE y empatía

			GESTIÓN ESTRATÉGICA	EMPATIA
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1.000	.533**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	156	156
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	.533**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	156	156

Nota: Datos de cuestionario realizado a los padres de familia de IEP (2024).

Se evidenció una correlación positiva moderada siendo ésta .533**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_0 , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la empatía.

IV. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GE y CS en una IEP; en tal sentido sobre los resultados descriptivos, hay una conexión directa ya que se interceptan con un 48,1% en el nivel regular y regular, esto quiere decir que a una gestión estratégica de nivel regular existe una regular calidad de servicio que brinda institución a sus clientes. Y la hipótesis general: Existe relación entre la GE y CS en una IEP; para el cual se evidencia una correlación positiva alta siendo ésta .744**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, existe relación significativa entre la GE y CS; ya que si la institución logra una mejora gestión estratégica en resumen logrará proporcionar una superior calidad de atención, alcanzando una posición más destacada que la competencia.

Cuyos resultados tienen coincidencia con los resultados de la tesis se concluyó a lo largo de toda la investigación existe una correlación directa y positiva alta, entre ambas variables y sus dimensiones, además el grado de significancia es de 0.001, permitiendo aceptar la hipótesis alterna. También guarda relación con Tello (2021) en su GE investigación alcanzando la determinación de que la gestión estratégica incide considerablemente en la calidad de servicio. Del mismo modo con Tupiño (2024) Determinaron que en cuanto al nivel de administración estratégica, el cuarenta y tres coma cuatro por ciento señaló que nunca percibieron una correlación con la excelencia del servicio; el treinta coma tres por ciento ocasionalmente, y el veintiséis coma tres por ciento constantemente. Se logró establecer la relación entre variables. A través de un coeficiente de correlación de Spearman obtenido de .793, se evidencia una fuerte correlación positiva interna entre la gestión estratégica y la calidad del servicio.

Teóricamente, se relaciona con Arellano (2021) argumenta que la gestión estratégica es crucial para que la sociedad pueda competir de manera planificada, considerando las intenciones de diversas organizaciones y buscando la armonía en la incorporación de diferentes visiones y perspectivas al tomar decisiones. Por esa razón, se determina

que la gestión estratégica tiene una conexión con la calidad de servicio que viene brindando la Institución educativa, porque es de suma importancia brindar confianza a los padres de familia, mediante el cumplimiento de sus funciones de cada colaborador, asimismo debe realizar actividades que le permitan gestionar de manera efectiva.

También, respecto al primer objetivo específico: Identificar la relación entre la GE y aspectos tangibles en una IEP, descubrió una correlación directa dado que se interceptan con un 37,2% en el nivel regular y regular, esto quiere decir que a una gestión estratégica de nivel regular existe unos regulares tangibles. Y sobre la hipótesis específica H₁: La relación que existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles es alta en una IEP; por lo tanto, Se evidencia una correlación positiva alta siendo ésta .721**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o, por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y los aspectos tangibles.

Por ende, lo que se obtuvo se relaciona con los resultados de la tesis de Tenesaca y Rodríguez (2022) concluyeron que estas variables presentaron una correlación moderada, lo que se ajusta de manera adecuada a las políticas establecidas por la institución sobre la GE. Igualmente se vincula con los resultados de la tesis Araya (2023) determinaron que de la gestión estratégica fue baja en cincuenta por ciento y calidad del servicio tuvo un rango del cincuenta y dos con siete décimas. En las magnitudes en la gestión estratégica, en la gestión organizacional fue baja en 50%.

Por otra parte, estos resultados, tienen concordancia con la teoría de Bejarano y Huamán (2024) menciona que los aspectos tangibles son los bienes físicos, financieros y talento humano. Los elementos concretos de una empresa van desde una gran variedad de elementos, desde arquitectura hasta luminosidad, folletos, presentación de los empleados, entre otros. El componente de elementos tangibles en SERVQUAL es bidimensional, con una dimensión centrada en las herramientas y estructura, y la otra en los empleados e instrumentos de comunicación. El cual queda demostrado que los aspectos tangibles como la infraestructura, las instalaciones físicas, iluminación, así como la presentación de los docentes es pulcra, brindan seguridad a los niños,

mediante un ambiente aseado y limpio.

Referente al segundo objetivo específico: Definir la relación entre GE y confiabilidad en una IEP, se identificó una conexión directa al observar un cruce del treinta y cinco punto tres por ciento en el nivel intermedio y estándar, lo cual indica que una gestión estratégica en el nivel intermedio conlleva una confiabilidad media. En cuanto a la hipótesis, se reveló una correlación positiva moderada de $.627^{**}$, donde ($p=0.001 < 0.05$),. Esto llevó a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, confirmando así una relación significativa. Por lo tanto, se detectó un nivel medio de confiabilidad de los padres hacia la institución, con una tendencia a la desconfianza en algunos aspectos de la estrategia institucional.

Y de manera similar tiene concordancia con los resultados de la tesis de Lizcano et al. (2021), explican que es esencial dedicar recursos significativos al perfeccionamiento continuo de los educadores, dotándolos de las herramientas esenciales para elevar los estándares educativos y optimizar el proceso de aprendizaje de manera perdurable. Al mismo tiempo tiene relación con Riffo (2019) concluyó que las instituciones educativas están llevando a cabo actividades que les permiten lograr una gestión eficaz y eficiente, así como mantener altos estándares de calidad en los centros educativos.

Del mismo modo, sobre la confiabilidad, Flores et al. (2021) señalan que es la capacidad que toda organización tiene para ofrecer un servicio de excelencia con máxima confianza y eficacia. De la misma manera debe la capacidad de una respuesta rápida conforme a los servicios contratados. La fiabilidad es el resultado de una forma particular de lidiar con el entorno y en la que las personas, creando equipos, poseen la habilidad de entenderse y elevar el objetivo. Es así que se determina que la I.E. una confiabilidad de parte los padres de familia de manera regular, ya que en algunos aspectos no vienen cumpliendo; además, les falta resolver ciertos problemas que se presentan con los estudiantes; por otra parte, están muy ocupados para responder ciertas preguntas de parte los estudiantes y padres de familia.

También, respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre GE y capacidad de respuesta en una IEP, Se descubrió una asociación directa

trascendental, dado que se interceptan en un treinta y ocho coma cinco por ciento en el nivel estándar y ordinario. Esto indica que una gestión estratégica de nivel ordinario conlleva una capacidad de respuesta igualmente ordinaria. En cuanto a la hipótesis específica H3: ¿Hay una relación entre la gestión estratégica y la capacidad de respuesta en una Institución Educativa Privada (IEP)?, se observó una correlación positiva moderada, con un valor de cero coma quinientos cuarenta y ocho, donde ($p=0.001 < 0.05$), lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa (H_a) y rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se confirma una relación significativa entre las variables. En consecuencia, se evidenció que la capacidad de respuesta es ordinaria, dado que tanto los docentes como los administradores de la institución demuestran una comunicación deficiente y una capacidad de respuesta baja.

De igual modo, estos resultados tienen concordancia con los antecedentes de Casavilca (2021) Se demuestra que la GE se relaciona con la CS proporcionado por el centro educativo con una correlación Rho Spearman del coeficiente es $\rho = 0.000$ correlación positiva perfecta 0.913, el cual demuestra una relación relevante y directa entre la gestión estratégica y la calidad del servicio. Esto evidencia de manera clara que una gestión estratégica efectiva se traduce en una calidad óptima de los servicios educativos. También con la tesis Tello (2021) en su investigación evidencia que la gestión estratégica es crucial para generar confianza en los usuarios. Cada miembro del personal debe cumplir con sus responsabilidades de manera integral para garantizar la satisfacción de los estudiantes, reduciendo así la posibilidad de que busquen otras opciones educativas.

Y respecto, a la teoría Santa Cruz et al. (2020) es el interés de atender de manera eficaz las demandas y problemas de los clientes, generando confianza en los mismos. Asimismo, esta dimensión implica ser sabio para evitar situaciones que impliquen aglomeración de consumidores y luego no puedan ser atendidos en el tiempo debido.

Así que, para evitar quejas, hay que recordar que el cliente es lo primero. Por lo tanto, queda demostrado que los administradores de la institución educativa no brindan un servicio rápido, y los docentes les falta brindar ayuda a los estudiantes, ya que no responden las peticiones a los estudiantes.

También, respecto al cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre GE y garantía en una IEP; se descubrió una conexión directa notable, dado que se encuentran en un treinta y cinco coma nueve por ciento en el nivel estándar y común. Esto implica que una gestión estratégica de nivel común ofrece una garantía igualmente común. En cuanto a la hipótesis específica H4: ¿Existe una fuerte relación entre la gestión estratégica y la garantía en una Institución Educativa Privada (IEP)?, se observó una correlación positiva moderada, con un valor de cero coma seiscientos nueve, donde ($p=0.001 < 0.05$), lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa (H_a) y rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se confirma una relación significativa entre los elementos. Se evidenció que la garantía proporcionada por la institución es baja, y que la gestión estratégica tiene una correlación moderada con la garantía institucional.

En ese mismo contexto se encuentra los resultados obtenidos de la tesis de Tello (2021) que esta estrategia efectiva ha sido validada mediante consultas con líderes clave y respaldada estadísticamente a través de la prueba de chi-cuadrado de Pearson, donde se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0,000, demostrando así la validez de la hipótesis específica de la investigación respecto a la garantía de la institución. Por ello, Changanqué (2021) señala que las estrategias de gestión desarrolladas en las instituciones educativas multinivel son apropiadas e influye en la calidad de la educación, siendo los elementos clave el liderazgo común, labores en equipo, el plan estratégico, la colaboración responsable, los vínculos interpersonales y la educación.

Y respecto, a la teoría Tschohl (2022) define que es conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad al clientes o usuario. Es necesario contar con herramientas o aspectos que permitan brindar un servicio profesional con el que la

clientela se sienta satisfecha, y la mejor manera de lograr aquello es ser cortés, atento y empático con el fin de que el usuario no se sienta desconfiado. El cual queda demostrado que la garantía que brinda la institución es de manera regular, ya que los padres no se sienten seguros al enviar a sus hijos a la institución debido al comportamiento de los docentes al momento de brindar confianza a los estudiantes, así como también les falta brindar cortesía.

También, respecto al quinto objetivo específico: Establecer la relación entre GE y empatía en una IEP, se identificó una asociación directa trascendental, dado que se entrelazan en un treinta y siete coma dos por ciento en el nivel ordinario y común. Esto sugiere que una gestión estratégica de nivel común conlleva una empatía igualmente común. En relación con la hipótesis específica H5: ¿Existe una relación entre la gestión estratégica y la empatía en una Institución Educativa Privada (IEP)?, se reveló una correlación positiva moderada, con un valor de cero coma quinientos treinta y tres, donde ($p=0.001 < 0.05$), lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa (H_a) y rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se confirma una relación significativa entre la gestión estratégica y la empatía. En consecuencia, se observó que tanto los docentes como los administradores de la institución muestran una falta de empatía hacia los padres de familia y estudiantes, indicando que su nivel de calidad está en un estado común, disminuyendo en su efectividad.

Para tal efecto concuerda con los resultados de la tesis de Barrera et al. (2022) indican una alta calidad en el servicio educativo, con un 48% de los casos en un nivel elevado y un 37% en un nivel alto en ciertos aspectos específicos. Además, se destacó un alto nivel de confiabilidad en el servicio. En cuanto a la empatía, se encontró que el 36% de los casos estaban en un nivel medio, mientras que el 62% alcanzó un nivel superior. Y tienen concordancia con los obtenidos de la tesis de quien afirma que Tenesaca y Rodríguez (2022) manifestaron que la calidad del servicio obtuvo una puntuación medible de 7.63% la confiabilidad fue de 8.65% la capacidad de respuesta alcanzó 8.23% la seguridad obtuvo una calificación de 8.32% y la empatía alcanzó un nivel de 8.30%.

De tal manera, se relaciona con el marco teórico mediante la definición de Henao (2020) posee la capacidad de los colaboradores de brindar un servicio personalizado y de entender la necesidad del cliente; es la habilidad de comprender y de alguna manera compartir los sentimientos y problemas por la que está pasando otra persona. Las empresas con esta característica tienen en claro que deben tomar el papel de clientes para saber o tratar de entender sus requerimientos. En conclusión, los estudiantes no vienen recibiendo atención personalizada, además los docentes les falta brindar atención oportuna, debido a que no tienen horarios de operación, es por el cual el nivel de empatía es regular, mediante una correlación moderada.

V. CONCLUSIONES

Primera: Según el propósito principal, se estableció que hay una correlación notable entre la GE y CS en una IEP; esto quiere decir que a una gestión estratégica de nivel regular existe una regular calidad de servicio que brinda institución a sus clientes. Para el cual se evidencia una correlación positiva alta siendo ésta $.744^{**}$, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, ya que si la institución logra una mejora gestión estratégica. En resumen, logrará proporcionar una superior experiencia de servicio, alcanzando una posición más destacada que sus competidores.

Segunda De acuerdo al OE1, se identificó la relación entre la GE y aspectos tangibles en una IEP, encontró una relación directa puesto que se cruzan con un 37,2% en el nivel regular, por tanto, la relación que existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles es alta; por lo tanto, Se evidenció una correlación positiva alta siendo ésta $.721^{**}$, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, existe vínculo significativo.

Tercera: De acuerdo al OE2, se identificó la relación entre la GE y aspectos tangibles en una IEP, encontró una relación directa puesto que se cruzan con un 37,2% en el nivel regular, por tanto, la relación que existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles es alta; por lo tanto, Se evidenció una correlación positiva alta siendo ésta $.721^{**}$, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, hay conexión notable entre la gestión estratégica y los aspectos tangibles.

Cuarta: De acuerdo al OE3, se definió la relación entre GE y confiabilidad en una IEP, ya que existe un nivel regular de confiabilidad de los padres de familia hacia la institución, donde llegan a desconfiar por algunos aspectos en la parte estratégica de la institución; y sobre la hipótesis se evidenció una correlación positiva moderada siendo ésta $.627^{**}$, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la confiabilidad.

Quinta: De acuerdo al OE4, se determinó la relación entre GE y capacidad de respuesta en una IEP, porque existe una capacidad de respuesta regular, ya que los docentes y administradores de la institución de brindan información y su capacidad de responder es baja, y se evidencia una correlación positiva moderada siendo ésta .548**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la capacidad de respuesta.

Sexta: De acuerdo al OE5, se estableció la relación entre GE y garantía en una IEP; porque que la garantía que brinda la institución es baja, con una correlación moderado estará la gestión estratégica y la garantía de la institución, mediante una correlación positiva moderada siendo ésta .609**, donde ($p=0.001 < 0.05$), aceptándose la H_a y rechazando la H_o , por tal motivo, existe relación significativa entre la gestión estratégica y la garantía.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: De acuerdo a la investigación realizada, se sugiere a nuevos investigadores realizar una investigación con una muestra mucho más grande donde puedan incluir a los docentes y a un mayor número de tutores del centro educativo.

Segunda: Se recomienda a futuros investigadores realizar una investigación a mayor profundidad mediante un diseño experimental con la manipulación de una variable, donde se pueda aplicar ciertos talleres entre los profesores, alumnos y padres.

Tercera: Se sugiere a la institución educativa realizar un plan de capacitación a los docentes, para ir mejorando la atención que brindan a los estudiantes que se realice de manera personalizada y oportuna, asimismo brindar capacitación a la parte administrativa dando a conocer las reglas institucionales y ellos puedan brindar información de manera rápida y ágil a los padres de familia.

Cuarta: Además, se sugiere a los directivos puedan tomar un diplomado en liderazgo, con la finalidad de mejorar el liderazgo de la institución, dando muestras de crecimiento y empatía hacia los colaboradores y padres de familia y con mayor razón a los estudiantes.

REFERENCIAS

- Aliaga, D. S., & Alcas, Z. N. (2021). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *INNOVA Research Journal*, Vol. 6, No. <https://doi.org/2477-9024>
- Álvaro, de la C. F. M. (2020). School management and educational quality in the educational institutions of basic level. *Ciencia y Educación*, 1 (1)(1–13). <https://doi.org/2707-3378>
- Arellano, G. D. (2021). *Gestión estratégica para el sector público Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. https://tecnoadministracionpub.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/08/gestion_estrategica_para_el_sector_publi.pdf
- Arias, G. J. L. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (ENFOQUES C). <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/597afaaf-c105-4ae4-a521-668e404360f2>
- Arias, G. J. L., & Covinos, G. M. (2021). *Publicación: Diseño y metodología de la investigación* (Enfoques C). <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/8f0f281c-5531-410e-94dd-efb7c82c6a57>
- Arias, G. J. L., Holgado, T. J., Tafur, P. T. L., & Vasquez, P. M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis* (Instituto). <https://doi.org/978-612-5069-04-7>
- Arraya, P. Y. M. (2023). *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en un centro de formación castrense*. Lima, 2022 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115661>
- Baena, M. S., Merma, M. G., & Gavilan, M. D. (2021). What do Physical Education teachers know about the Sustainable Development Goals? A qualitative-exploratory study. *Federación Española de Asociaciones de Docentes de Educación Física (FEADEF)*, 42 (8), 452–463. <https://doi.org/https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.87724>
- Baque, C. M. A., Cantos, F. M. de L., & Baque, P. S. M. (2019). Strategic planning and administrative management in microenterprises. *Universidad Estatal Del Sur de*

Manabí, Jipijapa, Vol. V. N°. <https://doi.org/2610-802X>

- Barragán, L. M. F., & Astudillo, A. J. (2024). Internal Service Quality on Job Satisfaction: An Analysis of Influence on Manufacturing Companies. *Revista Internacional de Administración*, 15, 55–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.3>
- Barrera, R. K. F., Correa, C. L. M., Correa, C. L. M., & Merino, N. G. N. (2022). IMPORTANCE OF EDUCATIONAL INNOVATION IN IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION IN ECUADOR. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4 (1). <https://doi.org/2806-5794>
- Barrón, de O. V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación* (Editorial). <https://doi.org/9789878321714>, 9789879493342
- Bejarano, A. J. F., & Huamán, P. M. N. (2024). Calidad de servicio en hoteles peruanos. *Dialnet*, 29 (105), 213–228. <https://doi.org/2477-9423>
- Benítez, F. C. R., Granda, A. D. M., & Jaramillo, A. J. A. (2019). COMPUTING IN THE CLOUD IN EDUCATIONAL SPACES. *Sociedad & Tecnología Revista Del Instituto Tecnológico Superior Jubones*, 2 (1), 51–58. <https://doi.org/2773-7349>
- Bernate, J. A., & Vargas, G. J. A. (2020). Challenges and trends of the 21st century in higher education. *Redalyc*, 26 (2). <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146010/html/>
- Casavilca, M. S. R. (2021). *Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la Institución Educativa 31593. distrito El Tambo 2020* [Universidad Peruana los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2056>
- Cerruto, S. M. C. (2022). The ISO 21001:2018 standard in the quality management system of private educational institutions. *Revista Multidisciplinra Científica Retos de La Ciencia*, 6 (13), 1–15. <https://doi.org/2602-8247>
- Changanaqué, C. C. R. (2021). *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65171>
- Cueto, H. R. K., Geraldo, C. L. A., & Tito, H. P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23 (1),

165–187. <https://doi.org/1560-9146>

- Espino, W. J. E., Morón, H. J. L., Huamán, M. L. K., Soto, S. B. N., & Morón, H. L. E. (2023). The development of educational quality in university higher education: Systemic review 2019-2023. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo Scielo*, 14 (4), 348–359. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682023000400348
- Fernández, B. V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Universidad César Vallejo, Perú*. <https://doi.org/2602-8093>
- Flores, Z. G. M., Villegas, C. F. W., & Napán, Y. A. C. (2021). Quality of service and its relationship with customer loyalty. *Universidad Científica Del Sur, Vol VI. N°*. https://www.researchgate.net/publication/352096042_Calidad_de_servicio_y_su_re_lacion_con_la_fidelizacion_de_los_clientes/link/60b8dd1e92851cb13d7229b9/download
- García, R. M. O. (2020). La planificación estratégica y la calidad de la educación en las instituciones educativas de nivel básico elemental. *Ciencia y Educación*, 1 (2), 29–37. <https://doi.org/2707-3378>
- Gieri, G. A. (2020). *Musculación: ejercicios y metodología* (Jorge Sarm). <https://doi.org/9789872347116>
- Henao, C. L. C. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*. <file:///C:/Users//Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYValorPercibidoComoAntecedentesDe-7504746.pdf>
- Herawaty, Y., Hartono, R., & Ramadhan, H. (2020). Strategic Management in Improving The Quality of Education in The Midst of The Covid-19 Pandemic. *Universidad Ibn Khaldun, Indonesia*, 2 (9), 1–8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4108/eai.26-9-2020.2302768>
- Hincapié, N., Barrios, de la O. J., & Hernández, M. (2020). Gestión gerencial en las instituciones escolares de Santa Marta, Colombia. *Revista Arbitra Venezolana Del Núcleo Luz- Costa Oriental Del Lago*, 14 (1), 23–43. <https://biblat.unam.mx/es/revista/impacto-cientifico/articulo/gestion-gerencial-en->

las-instituciones-escolares-de-santa-marta-colombia

- Holguín, N., & Escobar, G. (2024). Quality of service and its impact on user satisfaction at the universal window of the public company Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 8 (2), 136–151. <https://doi.org/2588-0659>
- Lizcano, C. C. J., Molina, G. T. de J., Núñez, S. J. E., & Gonzales, F. A. (2021). STRATEGIC PLANNING AND QUALITY OF SERVICE FOR LAW STUDENTS AT THE UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES – ECUADOR. *Revista Universidad y Sociedad*, 13 (S3), 109–117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455>
- Lun Pun, T. V. A. (2020). The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao. *Universidad de Piura*, Vol. 17, N. <https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Maizondo, S. F. R., & Hidalgo, R. I. (2021). Modernization and Service Quality at Ugel N ° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestió Pública*, 8 (1). <https://doi.org/2414-4991>
- Malpaso, M. R. C., & Lapa, H. G. (2022). Strategic quality educational management in a public school in Ancash. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6 (25), 1742–1758. <https://doi.org/2616-7964>
- Mori, A. D. F., & Palomino, A. G. del P. (2021). Analysis of the quality of educational services in latin America. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (6), 1–16. <https://doi.org/2707-2207>
- Perez, B. W. E., Serrano, A. J. F., Colcha, O. R. V., & Moreno, A. M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Universidad de Guayaquil*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Perez, R., Perez, L., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica* (E. Maipue (ed.)).
- Prieto, H. J. E. (2021). *Investigación de mercados - 3ra Edición* (Ecoe Edici). <https://books.google.com.pe/books?id=tQpZEAAAQBAJ&pg=PA83&dq=inves#v=onepage&q&f=false>

- Priyambodo, P., & Hasanah, E. (2021). STRATEGIC PLANNING IN INCREASING QUALITY OF EDUCATION. *ResearchGate*, 6 (1), 109–126. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i1.1138>
- Quinde, C. S. S., & Calvanapón, A. F. A. (2022). Management of human talent and quality of service at Caja Piura – 2022. *Universidad César Vallejo – Perú, Vol. 3 No.* <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/407>
- Ramirez, V. M. Y. (2024). Pedagogical leadership improves educational quality in teachers from a private educational institution. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 14 (28), 618–784. <https://doi.org/2007-7467>
- Reales, C. L. J., Robalino, M. G. E., Peñafiel, L. A. C., Cárdenas, M. J. H., & Cantuña, V. P. F. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 14 (S5), 681–691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338/>
- Riffo, S. M. R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 4 (8), 153–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez, M. M. A., Poblano, O. E. R., Alvarado, T. L., Rodríguez, B. M. I., & González, T. A. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11 (22), 1–16. <https://doi.org/2007-7467>
- Santa Cruz, L. M. I., Collantes, D. Á. J., & Nauca, T. E. S. (2020). Service quality strategies for customer satisfaction of a private company. *Dialnet*, 4 (2), 1–10. <https://doi.org/2708-9010>
- Silva, T. J. G., Macías, H. B. A., Tello, L. E., & Delgado, R. J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Universidad Autónoma de Tamaulipas, vol.15 no.* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

78582021000100085

- Tello, A. C. P. (2021). *La gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa del nivel superior en Lima, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66997/Tello_ACP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tenesaca, M. B. L., & Rodríguez, P. R. T. (2022). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM)*. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Tschohl, J. (2022). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. *Service Quality Institute Latin America*, 44. https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf
- Tupiño, L. M. A. (2024). *Gestión estratégica y calidad de servicio en una institución educativa privada en el Callao 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139500>
- Ubalde, C. W. (2022). *Gestión estratégica y calidad de servicio en padres de familia en instituciones educativas rurales de Yanatile. Cusco, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98875>
- Ulloa, E. N., Cifuentes, C., & Hong, B. J. L. (2022). Communication management, strategic planning, the path to innovation. *La Innovación de La Innovación*, 25 (8), 413–427. <https://doi.org/978-84-09-00789-9>
- Villahermosa, C. R. (2022). *La metodología Wyckoff en profundidad (3a. ed.)* (RA-MA Edit). <https://doi.org/9788419444202>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Variable 01: Gestión estratégica	La gestión estratégica es crucial para que la sociedad pueda competir de manera planificada, considerando las intenciones de diversas organizaciones y buscando la armonía en la incorporación de diferentes visiones y perspectivas en la toma de decisiones (Arellano 2021).	Se medirá pensamiento sistémico liderazgo pedagógico, aprendizaje organizacional, a través de un cuestionario (Ulloa et al., 2022)	Pensamiento sistémico	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de pensamiento sistémico Nivel de pensamiento estratégico 	1 al 4	Escala de Likert	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca Niveles y rangos: Bajo (24-56) Medio (57-88) Alto (89-120)
			Liderazgo pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de liderazgo en los directivos. Percepción de liderazgo en los docentes. Percepción de liderazgo en la I.E. 	5 al 8		
			Aprendizaje organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de comunicación. Capacidad de interacción. Satisfacción de demanda educativa 	9 al 16		
Variable 02: Calidad de servicio.	La estrecha conexión entre calidad, servicio y las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se basa en la percepción de la calidad del servicio y genera satisfacción emocional tanto para el cliente como para el proveedor (Ramírez, 2024).	Se medirá con elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, a través de un cuestionario (Barragán y Astudillo, 2024).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Estado de las instalaciones. Apariencia física del personal Equipamiento utilizado en el servicio educativo 	1 al 5	Escala de Likert	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca Niveles y rangos: Bajo (24-56) Medio (57-88) Alto (89-120)
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de cumplimiento. Consistencia en la entrega. Fiabilidad 	6 al 10		

			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia y conocimientos. • Comunicación efectiva. • Seguridad y confidencialidad 	11 al 14		
			Capacidad de respuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención. • Flexibilidad para adaptarse. • Disponibilidad de servicios 	15 al 17		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada. • Interés y cuidado. • Comunicación efectiva y comprensión 	18 a 21		

TEMA	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el distrito de El Alto, 2023	GENERAL			Tipo de investigación: Aplicada Diseño de la investigación: No experimental, de corte transversal. Enfoque: Cuantitativo por su naturaleza: correlacional descriptiva Población: 260 padres de familias Muestra: 156 padres de familias Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Likert Método de análisis: SPSS V.26 y Excel
	¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio?;	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio	Existe relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución	
	ESPECÍFICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles?; 2. ¿Qué relación existe entre gestión estratégica y confiabilidad?; 3. ¿Cuál es la relación entre gestión estratégica y capacidad de respuesta?; 4. ¿Cuál es la relación entre gestión estratégica y garantía?; 5. ¿Qué relación existe entre gestión estratégica y empatía? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la relación entre la gestión estratégica y aspectos tangibles 2. Definir la relación entre gestión estratégica y confiabilidad 3. Determinar la relación entre gestión estratégica y capacidad de respuesta 4. Establecer la relación entre gestión estratégica y garantía 5. Establecer la relación entre gestión estratégica y empatía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe entre la gestión estratégica y aspectos tangibles. 2. Existe relación entre la gestión estratégica y confiabilidad 3. Existe relación entre la gestión estratégica y capacidad de respuesta 4. Existe alta relación entre la gestión estratégica y garantía 5. Existe relación entre la gestión estratégica y empatía 		

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL ALTO



Fecha.: ____/____/____ N° ____

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el Distrito de El Alto – 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca.

Se agradece su apoyo.

VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA	ESCALA DE VALORACIÓN				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
PENSAMIENTO SISTÉMICO	S	CS	AV	CN	N
1. Sus hijos, según su percepción, alcanzan un buen nivel de pensamiento sistémico, de razonamiento					
2. Los docentes, en su forma de ver, tienen un buen nivel de pensamiento sistémico que contribuye a la calidad educativa					
3. Todo lo que aprenden los hijos en la escuela, diría que sirven también para aplicarlas en la vida diaria					
4. Lo que los estudiantes aprenden en la escuela, sirven para aplicarlas en sus quehaceres cotidianos y de la casa					
LIDERAZGO PEDAGÓGICO					
5. Los docentes demuestran ser líderes en su gestión profesional como docentes					
6. Se nota un liderazgo en los docentes que repercute de su forma de gestionar las clases en forma cotidiana					
7. El director o directora de la Institución Educativa demuestra liderazgo en su forma de dirigir.					
8. Se percibe una gestión estratégica en la labor del director o directora de la I.E.					

9. La institución educativa donde estudian sus hijos, se muestra como líder institucional en la zona, en el distrito					
10. El liderazgo educativo de la institución, trasciende a nivel de la comunidad, el distrito y la provincia					
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL					
11. En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación entre padres de familia, docentes y directivos					
12. En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación con la comunidad o la sociedad.					
13. Se nota una capacidad de interacción entre docentes, directivos y estudiantes, que son fruto de una buena gestión.					
14. La comunicación entre docentes, padres de familia y dirección conllevan a una buena interrelación entre todos.					
15. Usted se siente muy satisfecho con la gestión de la institución educativa donde estudian sus hijos/as.					
16. La educación que reciben sus hijos, satisface sus preocupaciones e inquietudes educativas para sus hijos/as.					
(Ubalde, 2022)					

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL ALTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: ____/____/____ *N°* ____

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el Distrito de El Alto – 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca.

Se agradece su apoyo.

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA DE VALORACIÓN				
ELEMENTOS TANGIBLES	(5) S	(4) CS	(3) AV	(2) CN	(1) N
1. La IEP cuentan con una buena infraestructura (salones, auditorio, áreas de esparcimiento, etc.) para brindar la actividad educativa.					
2. Las instalaciones físicas de la IEP son visualmente atractiva.					
3. Al llegar a la IEP se encuentra a los docentes y administrativos con una presentación adecuada.					
4. Considere que la iluminación no solamente es necesaria para una buena educación, sino que también le cautiva para utilizar más servicio.					
5. La IEP cuenta con la señalización de seguridad y de ubicación.					
6. El acceso a la IEP tiene espacio de circulación que facilite el ingreso y calidad de los estudiantes.					
7. Como estudiante de la IEP, encuentra los espacios aseados y con una apariencia agradable.					
CONFIABILIDAD					
8. La IEP promete hacer algo en un momento determinado y lo cumplen.					
9. Cuando los estudiantes tienen un problema, la IEP demuestra a un sincero interés en resolverlo.					
10. La IEP realiza bien el servicio desde el primer momento.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					

11. Los docentes y administrativos de la IEP dicen a los estudiantes exactamente en cuanto tiempo serán prestados los servicios educativos.					
12. Los docentes y administrativos de la IEP dan un servicio rápido a los estudiantes.					
13. Los docentes y administrativos de la IEP están siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes.					
14. Los docentes y administrativos de la IEP nunca están demasiado ocupados para responder a las peticiones de los estudiantes.					
GARANTÍA					
15. El comportamiento de los docentes y administrativos de la IEP inundan confianza en sus estudiantes.					
16. Los estudiantes de la IEP sienten seguridad al realizar sus estudios.					
17. Los docentes y administrativos de la IEP tienen constantemente una actitud cotes hacia los estudiantes.					
18. Los docentes y administrativos de la IEP tienen los conocimientos para responder a las preguntas de los estudiantes.					
EMPATÍA					
19. La IEP ofrecen a los estudiantes atención personalizada.					
20. La IEP tendrá horarios de operación convenientes para todos sus estudiantes.					
21. La IEP tienen docentes y administrativos que ofrecen a los estudiantes una atención oportuna.					
22. Los docentes y administrativos de la IEP entienden las necesidades específicas de sus estudiantes.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos para Recolección de datos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa del distrito El Alto". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Zurita Ramos Gustavo Alfonso
Número de documento de identidad:	Maestría (x) Doctor ()
Grado profesional:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	Universidad Cesar Vallejo
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación:	No corresponde

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión Estratégico y calidad de Servicio Educativo de una institución educativa privada
Autor(a)(es):	Tocto Dominguez Marinez Victoria Saavedra Calle Elver Fernando
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa privada
Significación:	Explicar cómo está estructurado el instrumento (dimensiones, indicadores). Indicar de forma breve cuál es el propósito de medición del instrumento.

4. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión Estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada	Gestión Estratégica	De Arellano (2021) conceptualizaron a la gestión estratégica como el conjunto de actividades de la administración estratégica y exploraron los recursos necesarios para alcanzar dicho propósito. Hacer la planificación y verificar las actividades de los suministradores y clientes, asegurando la adecuada toma de decisiones para lograr las metas establecidas de corto y mediano plazo y así posicionarse en el mercado.
	Calidad de Servicio	Ramírez (2024) determina que la calidad de servicio es el conjuntos

		de acciones que busca agradar las expectativas de los clientes.
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el Distrito El Alto elaborado por Tocto Domínguez Marínez Victoria y Saavedra Calle Elver Fernando en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión Estratégico (pensamiento sistémico liderazgo pedagógico, aprendizaje organizacional)

Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de pensamiento sistemático.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
• Nivel de pensamiento sistémico	Sus hijos, según su percepción, alcanzan un buen nivel de pensamiento sistémico, de razonamiento	4	4	4	
	Los docentes, en su forma de ver, tienen un buen nivel de pensamiento sistémico que contribuye a la calidad educativa.	4	4	4	
• Nivel de pensamiento estratégico	Todo lo que aprenden los hijos en la escuela, diría que sirven también para aplicarlas en la vida diaria	4	4	4	
	Lo que los estudiantes aprenden en la escuela, sirven para aplicarlas en sus quehaceres cotidianos y de la casa	4	4	4	

Segunda dimensión: Liderazgo pedagógico

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Liderazgo pedagógico.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción de liderazgo en los directivos	Los docentes demuestran ser líderes en su gestión profesional como docentes.	4	4	4	
	Se nota un liderazgo en los docentes que repercute de su forma de gestionar las clases en forma cotidiana.				
Percepción de liderazgo en los docentes	El director o directora de la Institución Educativa demuestra liderazgo en su forma de dirigir.	4	4	4	
	Se percibe una gestión estratégica en la labor del director o directora de la I.E.	4	4	4	
Percepción de liderazgo en la I.E.	La institución educativa donde estudian sus hijos, se muestra como líder	4	4	4	

	institucional en la zona, en el distrito				
	El liderazgo educativo de la institución, trasciende a nivel de la comunidad, el distrito y la provincia	4	4	4	

Tercera dimensión: Aprendizaje organizacional

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aprendizaje organizacional

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de comunicación	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación entre padres de familia, docentes y directivos	4	4	4	
	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación con la comunidad o la sociedad.	4	4	4	
Capacidad de interacción	Se nota una capacidad de interacción entre docentes, directivos y estudiantes, que son fruto de una buena gestión.	4	4	4	
	La comunicación entre docentes, padres de familia y dirección conllevan a una buena interrelación entre todos.	4	4	4	
Satisfacción de demanda educativa	Usted se siente muy satisfecho con la gestión de la institución educativa donde estudian sus hijos/as.	4	4	4	
	La educación que reciben sus hijos, satisface sus preocupaciones e inquietudes educativas para sus hijos/as.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento Calidad de Servicio (Aspectos Tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad).

Primera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aspectos tangibles.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Infraestructura	La institución educativa cuenta con	4	4	4	

	la adecuada infraestructura para el buen desarrollo de las funciones y servicios que brinda.				
Colaboradores	La institución cuenta con personal calificado y debidamente preparado para el desarrollo de las actividades educativas.	4	4	4	
Programar	El colegio brinda un alto nivel de aprendizaje y participación en los estudiantes.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	La institución cuenta con equipos tecnológicos para el desarrollo de algunas materias como ciencias, computación, etc.	4	4	4	
Capacidad de recursos	La institución educativa cuenta con los recursos para renovar el mobiliario cada vez que se disponga.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Brindar	La institución educativa brinda atención de calidad a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Resultado	La atención que ofrece la institución es eficiente a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Informa	La institución educativa brinda información sobre las actividades, programaciones, reuniones y entregas de libreta a los padres de familia	4	4	4	
Servicio	El método de enseñanza que aplican los profesores son acordes al nivel	4	4	4	

	académico de los alumnos.				
--	---------------------------	--	--	--	--

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de capacidad de respuesta,

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención	Los directivos y la plana docente resuelven las dudas o preguntas y atienden las necesidades de los padres y alumnos.	4	4	4	
Ofrece	La plana docente ofrece soluciones a las diferentes dificultades académicas que los alumnos presentan.	4	4	4	
Resuelve	Las técnicas de enseñanza que ofrece, favorecen el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Metodología	La institución educativa supervisa periódicamente las tareas y clases de los profesores y alumnos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de seguridad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Clientes	La institución cumple con las expectativas educativas de los padres de familia.	4	4	4	
Destrezas	Los docentes cuentan con técnicas innovadoras para la motivación en el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Empatía	Los docentes muestran empatía e interés por los alumnos que tienen problemas de aprendizaje	4	4	4	
Capacitación	La institución educativa cuenta con capacitaciones para	4	4	4	

	los docentes para dar servicios de aprendizaje de calidad.				
--	--	--	--	--	--


Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
REG. UNIC. COLEG. N° 05861
RUC N° 10036649441
Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>
entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa del distrito El Alto". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ
Número de documento de identidad:	32924318
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de experiencia profesional:	INVESTIGACION
Institución laboral:	UNIVESIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional:	25 AÑOS
Experiencia en investigación:	5 AÑOS

7.

8. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

9. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión Estratégico y calidad de Servicio Educativo de una institución educativa privada
Autor(a)(es):	Tocto Dominguez Marinez Victoria Saavedra Calle Elver Fernando
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa privada
Significación:	Explicar cómo está estructurado el instrumento (dimensiones, indicadores). Indicar de forma breve cuál es el propósito de medición del instrumento.

10. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión Estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada	Gestión Estratégica	De Arellano (2021) conceptualizaron a la gestión estratégica como el conjunto de actividades de la administración estratégica y exploraron los recursos necesarios para alcanzar dicho propósito. Hacer la planificación y verificar las actividades de los suministradores y clientes, asegurando la adecuada toma de decisiones para lograr las metas establecidas de corto y mediano plazo y así posicionarse en el mercado.
	Calidad de Servicio	Ramírez (2024) determina que la calidad de servicio es el conjuntos de acciones que busca agradar las expectativas de los clientes.

11. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el Distrito El Alto elaborado por Tocto Domínguez Marínez Victoria y Saavedra Calle Elver Fernando en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	5. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	6. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	7. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión Estratégico (pensamiento sistémico liderazgo

pedagógico, aprendizaje organizacional)

Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de pensamiento sistemático.

.Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
• Nivel de pensamiento sistémico	Sus hijos, según su percepción, alcanzan un buen nivel de pensamiento sistémico, de razonamiento	4	4	4	
	Los docentes, en su forma de ver, tienen un buen nivel de pensamiento sistémico que contribuye a la calidad educativa.	4	4	4	
• Nivel de pensamiento estratégico	Todo lo que aprenden los hijos en la escuela, diría que sirven también para aplicarlas en la vida diaria	4	4	4	
	Lo que los estudiantes aprenden en la escuela, sirven para aplicarlas en sus quehaceres cotidianos y de la casa	4	4	4	

Segunda dimensión: Liderazgo pedagógico

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Liderazgo pedagógico.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción de liderazgo en los directivos	Los docentes demuestran ser líderes en su gestión profesional como docentes.	4	4	4	
	Se nota un liderazgo en los docentes que repercute de su forma de gestionar las clases en forma cotidiana.				
Percepción de liderazgo en los docentes	El director o directora de la Institución Educativa demuestra liderazgo en su forma de dirigir.	4	4	4	
	Se percibe una gestión estratégica en la labor del director o directora de la I.E.	4	4	4	
Percepción de liderazgo en la I.E.	La institución educativa donde estudian sus hijos, se muestra como líder institucional en la zona, en el distrito	4	4	4	
	El liderazgo educativo de la institución, trasciende a nivel de la comunidad, el	4	4	4	

	distrito y la provincia				
--	-------------------------	--	--	--	--

Tercera dimensión: Aprendizaje organizacional

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aprendizaje organizacional

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de comunicación	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación entre padres de familia, docentes y directivos	4	4	4	
	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación con la comunidad o la sociedad.	4	4	4	
Capacidad de interacción	Se nota una capacidad de interacción entre docentes, directivos y estudiantes, que son fruto de una buena gestión.	4	4	4	
	La comunicación entre docentes, padres de familia y dirección conllevan a una buena interrelación entre todos.	4	4	4	
Satisfacción de demanda educativa	Usted se siente muy satisfecho con la gestión de la institución educativa donde estudian sus hijos/as.	4	4	4	
	La educación que reciben sus hijos, satisface sus preocupaciones e inquietudes educativas para sus hijos/as.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento Calidad de Servicio (Aspectos Tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad).

Primera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aspectos tangibles.

Indicadores	Ítems	Criterios	Obser
-------------	-------	-----------	-------

		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o recomendaciones
Infraestructura	La institución educativa cuenta con la adecuada infraestructura para el buen desarrollo de las funciones y servicios que brinda.	4	4	4	
Colaboradores	La institución cuenta con personal calificado y debidamente preparado para el desarrollo de las actividades educativas.	4	4	4	
Programar	El colegio brinda un alto nivel de aprendizaje y participación en los estudiantes.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	La institución cuenta con equipos tecnológicos para el desarrollo de algunas materias como ciencias, computación, etc.	4	4	4	
Capacidad de recursos	La institución educativa cuenta con los recursos para renovar el mobiliario cada vez que se disponga.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Brindar	La institución educativa brinda atención de calidad a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Resultado	La atención que ofrece la institución es eficiente a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Informa	La institución educativa brinda información sobre las	4	4	4	

	actividades, programaciones, reuniones y entregas de libreta a los padres de familia				
Servicio	El método de enseñanza que aplican los profesores son acordes al nivel académico de los alumnos.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de capacidad de respuesta,

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención	Los directivos y la plana docente resuelven las dudas o preguntas y atienden las necesidades de los padres y alumnos.	4	4	4	
Ofrece	La plana docente ofrece soluciones a las diferentes dificultades académicas que los alumnos presentan.	4	4	4	
Resuelve	Las técnicas de enseñanza que ofrece, favorecen el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Metodología	La institución educativa supervisa periódicamente las tareas y clases de los profesores y alumnos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de seguridad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Cientes	La institución cumple con las expectativas educativas de los padres de familia.	4	4	4	
Destrezas	Los docentes cuentan con técnicas innovadoras para la motivación en el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	

Empatía	Los docentes muestran empatía e interés por los alumnos que tienen problemas de aprendizaje	4	4	4	
Capacitación	La institución educativa cuenta con capacitaciones para los docentes para dar servicios de aprendizaje de calidad.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 32924318

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>
entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa del distrito El Alto”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

12. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	JOSÉ MARTIN LAZO SÁNCHEZ
Número de documento de identidad:	Maestría (X) Doctor ()
Grado profesional:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL
Institución laboral:	UCV – ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SEDE PIURA
Tiempo de experiencia profesional:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación:	No corresponde

13.

14. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

15. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión Estratégico y calidad de Servicio Educativo de una institución educativa privada
Autor(a)(es):	Tocto Dominguez Marinez Victoria Saavedra Calle Elver Fernando
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	2023
Ámbito de aplicación:	Institución educativa privada
Significación:	Explicar cómo está estructurado el instrumento (dimensiones, indicadores). Indicar de forma breve cuál es el propósito de medición del instrumento.

16. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión Estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada	Gestión Estratégica	De Arellano (2021) conceptuaron a la gestión estratégica como el conjunto de actividades de la administración estratégica y exploraron los recursos necesarios para alcanzar dicho propósito. Hacer la planificación y verificar las actividades de los suministradores y clientes, asegurando la adecuada toma de decisiones para lograr las metas establecidas de corto y mediano plazo y así posicionarse en el mercado.
	Calidad de Servicio	Ramírez (2024) determina que la

		calidad de servicio es el conjuntos de acciones que busca agradar las expectativas de los clientes.
--	--	---

17. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el Distrito El Alto elaborado por Tocto Domínguez Marínez Victoria y Saavedra Calle Elver Fernando en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	8. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	9. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	10. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo nivel
11. Moderado nivel

12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión Estratégico (pensamiento sistémico liderazgo pedagógico, aprendizaje organizacional)

Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de pensamiento sistemático.

.Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
• Nivel de pensamiento sistémico	Sus hijos, según su percepción, alcanzan un buen nivel de pensamiento sistémico, de razonamiento	4	4	4	
	Los docentes, en su forma de ver, tienen un buen nivel de pensamiento sistémico que contribuye a la calidad educativa.	4	4	4	
• Nivel de pensamiento estratégico	Todo lo que aprenden los hijos en la escuela, diría que sirven también para aplicarlas en la vida diaria	4	4	4	
	Lo que los estudiantes aprenden en la escuela, sirven para aplicarlas en sus quehaceres cotidianos y de la casa	4	4	4	

Segunda dimensión: Liderazgo pedagógico

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Liderazgo pedagógico.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción de liderazgo en los directivos	Los docentes demuestran ser líderes en su gestión profesional como docentes.	4	4	4	
	Se nota un liderazgo en los docentes que repercute de su forma de gestionar las clases en forma cotidiana.				
Percepción de liderazgo en los docentes	El director o directora de la Institución Educativa demuestra liderazgo en su forma de dirigir.	4	4	4	
	Se percibe una gestión estratégica en la labor del director o directora de la I.E.	4	4	4	
Percepción de liderazgo en la I.E.	La institución educativa donde estudian sus hijos, se muestra como líder institucional en la zona, en el distrito	4	4	4	
	El liderazgo educativo de la	4	4	4	

	institución, trasciende a nivel de la comunidad, el distrito y la provincia				
--	---	--	--	--	--

Tercera dimensión: Aprendizaje organizacional

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aprendizaje organizacional

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Capacidad de comunicación	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación entre padres de familia, docentes y directivos	4	4	4	
	En la gestión educativa de la institución, se nota una buena comunicación con la comunidad o la sociedad.	4	4	4	
Capacidad de interacción	Se nota una capacidad de interacción entre docentes, directivos y estudiantes, que son fruto de una buena gestión.	4	4	4	
	La comunicación entre docentes, padres de familia y dirección conllevan a una buena interrelación entre todos.	4	4	4	
Satisfacción de demanda educativa	Usted se siente muy satisfecho con la gestión de la institución educativa donde estudian sus hijos/as.	4	4	4	
	La educación que reciben sus hijos, satisface sus preocupaciones e inquietudes educativas para sus hijos/as.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento Calidad de Servicio (Aspectos Tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad).

Primera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de aspectos tangibles.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Infraestructura	La institución educativa cuenta con la adecuada infraestructura para el buen desarrollo de las funciones y servicios que	4	4	4	

	brinda.				
Colaboradores	La institución cuenta con personal calificado y debidamente preparado para el desarrollo de las actividades educativas.	4	4	4	
Programar	El colegio brinda un alto nivel de aprendizaje y participación en los estudiantes.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	La institución cuenta con equipos tecnológicos para el desarrollo de algunas materias como ciencias, computación, etc.	4	4	4	
Capacidad de recursos	La institución educativa cuenta con los recursos para renovar el inmobiliario cada vez que se disponga.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Brindar	La institución educativa brinda atención de calidad a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Resultado	La atención que ofrece la institución es eficiente a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
Informa	La institución educativa brinda información sobre las actividades, programaciones, reuniones y entregas de libreta a los padres de familia	4	4	4	
Servicio	El método de enseñanza que aplican los profesores son acordes al nivel académico de los alumnos.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de capacidad de respuesta,

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención	Los directivos y la plana docente	4	4	4	

	resuelven las dudas o preguntas y atienden las necesidades de los padres y alumnos.				
Ofrece	La plana docente ofrece soluciones a las diferentes dificultades académicas que los alumnos presentan.	4	4	4	
Resuelve	Las técnicas de enseñanza que ofrece, favorecen el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Metodología	La institución educativa supervisa periódicamente las tareas y clases de los profesores y alumnos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de seguridad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Clientes	La institución cumple con las expectativas educativas de los padres de familia.	4	4	4	
Destrezas	Los docentes cuentan con técnicas innovadoras para la motivación en el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Empatía	Los docentes muestran empatía e interés por los alumnos que tienen problemas de aprendizaje	4	4	4	
Capacitación	La institución educativa cuenta con capacitaciones para los docentes para dar servicios de aprendizaje de calidad.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 02778943

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>
entre otra bibliografía.

**Anexo 4. Resultados de análisis de consistencia interna (según corresponda)
Validez y confiabilidad de la variable Gestión estratégica**

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Saavedra Calle Elver Fernando Tocto Domínguez Marinez Victoria
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el distrito de El Alto, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	7/06/2024
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.829
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Gestión estratégica obtiene un índice de confiabilidad muy alto de 82.9%.



Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COBEP N° 838

Docente : Pintado Rodríguez Felix Fabian

Validez y confiabilidad de la variable Calidad de servicio

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Saavedra Calle Elver Fernando Tocto Domínguez Marinez Victoria
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	La gestión estratégica y la calidad de servicio en una Institución Educativa Privada en el distrito de El Alto, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	07/06/2024
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.814
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Calidad de servicio obtiene un índice de confiabilidad alto de 81.4%%.



F I S M A
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COBOP N° 839

Docente : Pintado Rodríguez Felix Fabian

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV (según corresponda)

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023

Investigador (a) (es): Tocto Domínguez Marinez Victoria , Saavedra Calle Elver Fernando

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicio en una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023 , Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus , aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la gestión estratégica se relaciona con la calidad de servicio en una institución educativa privada en el distrito El Alto en el año 2023).

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 sobre la investigación titulada: ” Gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. 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):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es)
Tocto Domínguez Marinez Victoria email mtoctodo30@ucvvirtual.edu.pe
Saavedra Calle Elver Fernando email efsaavedrac@ucvvirtual.edu.pe
y Docente asesor Nauca Torres Enrique Santos email: enaucat@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de n

$$n = \frac{k^2(N)(p)(q)}{e^2(N-1) + K^2(p)(q)}$$

N = 260 padres de familia o apoderados.

P = probabilidades de concurrencia: 50%

Q = probabilidades de no concurrencia: 50%

E = error muestral de 5%

Z = Confianza 95%

n = Factor valor por determinar

$$n = \frac{(0.5).(0.5).(1.96)^2.260}{(0.05)^2.(260-1) + (0.5).(0.5).(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(0.25).(3.8416).260}{(0.0025).(260-1) + (0.25).(3.8416)}$$
$$n = \frac{249.704}{1.6079}$$

$$n = 156 p$$

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Arnaldo Saavedra Estrada identificado con DNI 03853555 en mi calidad de Director del área de Dirección de la empresa IEP “Nuestra Señora de Fátima “con R.U.C N° 10402695922, ubicada en la ciudad del Distrito de El Alto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Saavedra Calle Elver Fernando y Tocto Domínguez Marinez Victoria

Identificado(s) con DNI N° 03853555, de la (X) Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Recopilar Información para la muestra, utilizando como instrumento un cuestionario para datos estadísticos del trabajo de investigación para la elaboración del proyecto de investigación.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

(X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

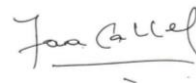
() Mencionar el nombre de la empresa.

Firma manuscrita y sello circular de la Dirección de El Alto. El sello contiene el texto: "DIRECCION DE EL ALTO" y "Prof. Arnaldo Saavedra Estrada DIRECTOR".

Firma y sello del Representante Legal

DNI:03850612

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

Firma manuscrita del estudiante: "Joa Calle".

Firma del Estudiante

DNI:03853555

Firma manuscrita del estudiante.

Firma del Estudiante

DNI: 72947468

Anexo 9. Otras evidencias

Aprobación de Comité de Ética.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de investigación: Gestión estratégica y la calidad de servicio de una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023.

Autor(es): Saavedra Calle Elver Fernando

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Tacto Domínguez Matinez Victoria

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2, SUBE_Pi_PU_B1_09

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: enaucat@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la fecha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 (Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del/los instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Uma, 05 de noviembre de 2023






Nombre y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44324551	
Dr. Miguel Sebastián Cárdenas	Vicepresidente	06437656	
Dr. José Germán Linares Cajón	Miembro 1	37674876	
Mg. Diana Lucía Huamani Capatzen	Miembro 2	43649949	
Mg. Edgardo Francisco Cervantes Bando	Miembro 3	06434766	

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión estratégico y la calidad de servicio de una institución educativa privada en el distrito de El Alto, 2023", presentado por los autores, Saavedra Calle Elver Fernando, Tocto Dominguez Marínez Victoria ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 30 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombre y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	88431636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	51674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43488948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	86614765	

Anexo 9. Bases de datos.

GESTION ESTRATEGICA																
Nº	PENSAMIENTO SISTÉMICO				LIDERAZGO PEDAGÓGICO						APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL					
	V1-1	V1-2	V1-3	V1-4	V1-5	V1-6	V1-7	V1-8	V1-9	V1-10	V1-11	V1-12	V1-13	V1-14	V1-15	V1-16
1	5	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5
2	3	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	3
3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3
5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5
6	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3
7	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	5
8	5	3	5	4	4	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4
9	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4
10	5	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3
11	2	5	5	5	1	4	1	5	2	2	1	5	4	4	3	2
12	3	1	5	5	3	4	1	5	2	4	1	3	2	3	4	3
13	1	4	1	3	1	3	5	2	2	3	1	3	1	3	4	3
14	5	4	2	5	1	3	5	2	3	3	2	4	1	1	5	3
15	3	1	1	3	1	1	4	3	3	2	1	3	2	4	1	3
16	5	3	2	2	3	3	2	1	5	3	1	4	3	5	1	1
17	1	5	4	1	5	5	1	3	3	5	2	3	4	2	5	3
18	2	5	3	3	4	4	3	4	1	5	3	4	4	2	3	1
19	5	4	2	4	2	3	5	3	2	5	1	1	2	4	4	3
20	5	1	1	2	2	1	5	5	4	3	1	3	2	4	1	4
21	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	5	1	5	5	3	3
22	2	5	3	4	4	2	3	5	2	2	5	5	5	1	1	4
23	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5
24	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	5
25	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5

26	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3
27	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
28	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4
29	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4
30	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5
31	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3
32	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5
33	1	3	5	2	5	3	1	2	1	5	4	3	1	3	1	2
34	4	3	2	1	5	5	4	2	1	4	4	5	5	2	4	4
35	3	1	5	2	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	2	2
36	1	2	3	3	1	3	5	2	3	5	4	1	2	2	5	5
37	1	3	3	1	3	2	1	4	3	2	1	1	5	2	3	1
38	5	2	2	1	2	1	5	3	1	5	5	4	2	2	2	1
39	3	1	2	2	2	5	2	4	4	5	3	5	4	4	1	4
40	2	3	3	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	1	4	5
41	2	5	5	2	5	2	2	3	2	2	2	1	5	1	3	1
42	2	4	4	1	4	3	3	5	5	4	4	1	5	2	3	4
43	1	5	4	3	3	2	1	3	3	5	2	3	4	1	4	4
44	4	5	2	5	2	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	1
45	3	1	1	3	5	2	1	2	2	5	1	3	4	2	4	5
46	5	5	5	5	1	1	2	5	1	2	4	2	3	3	1	5
47	5	3	1	3	5	5	2	3	4	3	5	4	3	3	4	3
48	3	4	2	5	3	5	4	2	3	3	4	1	1	1	5	3
49	2	3	3	3	3	1	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5
50	2	4	3	1	4	2	5	5	3	1	1	4	4	2	4	1
51	4	2	4	5	3	2	5	1	1	5	1	2	1	2	3	1
52	4	2	4	3	1	2	1	1	5	1	1	5	2	4	4	2
53	4	5	5	3	3	1	5	1	3	5	3	4	4	1	5	5
54	5	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5
55	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4
56	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3

57	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4
58	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5
59	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4
60	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	3
61	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5
62	4	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5
63	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5
64	4	3	4	2	1	5	5	1	3	1	4	4	1	2	1	5
65	3	4	2	3	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	5
66	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5
67	4	3	3	5	3	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5
68	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4
69	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3
70	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	5
71	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4
72	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	5	3	3
73	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5
74	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
75	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
76	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3
77	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4
78	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3
79	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4
80	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5
81	3	4	4	1	4	1	2	1	3	3	3	5	4	1	4	2
82	4	3	2	1	1	4	4	2	5	1	1	2	1	1	5	1
83	2	4	3	1	3	1	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4
84	1	5	5	3	4	2	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1
85	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	3	5	3
86	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4
87	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4

88	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5
89	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5
90	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	4	3	5
91	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
92	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5
93	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3
94	5	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3
95	4	2	3	4	2	5	3	3	1	1	3	1	2	2	3	4
96	2	3	2	1	3	4	3	4	2	2	1	2	5	3	1	1
97	3	4	4	5	5	4	3	3	3	1	5	2	4	2	5	2
98	1	4	1	5	3	3	3	1	2	5	1	3	4	2	3	3
99	1	4	1	3	1	4	2	5	1	4	5	4	4	5	1	4
100	4	5	5	2	2	1	2	4	4	2	2	1	3	5	5	2
101	4	2	2	5	2	2	2	3	1	2	4	2	3	5	3	4
102	3	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	5	4	1	5	1
103	4	3	3	5	3	2	1	5	2	5	1	5	5	3	4	5
104	1	5	3	1	1	5	2	3	5	1	5	1	1	2	1	5
105	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	5
106	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3
107	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3
108	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3
109	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5
110	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3
111	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5
112	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4
113	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
114	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4
115	5	3	4	2	5	4	4	5	5	2	4	1	1	5	4	3
116	2	2	4	5	1	5	3	3	3	2	2	5	1	4	2	4
117	4	3	2	3	4	5	1	4	3	5	1	2	5	5	4	1
118	3	3	1	5	1	1	1	3	4	5	5	4	3	3	5	2

119	1	4	1	2	1	5	4	4	1	3	4	1	1	1	1	1
120	4	1	3	4	1	4	5	1	1	3	2	2	1	1	5	2
121	4	3	1	2	4	4	1	5	5	2	3	3	3	2	3	3
122	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5
123	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	3	3
124	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5
125	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4
126	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3
127	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5
128	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5
129	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3
130	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3
131	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5
132	1	5	1	1	2	4	1	2	1	5	4	4	2	2	1	3
133	4	4	3	4	4	3	2	1	4	1	3	3	5	4	1	5
134	2	4	3	1	2	4	1	4	2	2	3	1	1	1	3	3
135	4	2	2	4	5	2	3	5	2	5	2	5	5	5	4	4
136	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
137	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5
138	3	4	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3
139	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5
140	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5
141	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
142	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3
143	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5
144	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	5	5
145	3	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3
146	5	5	3	1	2	2	1	4	5	3	4	2	5	3	2	1
147	3	1	1	5	1	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3
148	3	2	3	1	1	1	2	3	5	3	4	4	3	2	5	3
149	3	3	5	4	3	3	5	2	4	5	3	3	2	3	1	3

150	4	5	1	2	1	1	5	1	4	4	2	4	2	5	4	1
151	2	4	2	1	2	3	5	3	4	2	3	2	4	4	4	5
152	1	3	5	5	3	1	3	4	5	5	3	1	1	3	5	5
153	1	2	1	5	5	3	3	3	4	4	1	4	1	1	1	4
154	2	1	2	3	5	1	3	2	5	2	3	3	5	4	4	1
155	1	2	3	5	5	1	3	5	3	2	5	1	1	2	5	2
156	2	3	1	5	1	1	3	4	4	4	5	5	3	5	3	2

	CALIDAD DE SERVICIO																					
	TANGIBLES							CONFIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTÍA				EMPATÍA			
	V2-1	V2-2	V2-3	V2-4	V2-5	V2-6	V2-7	V2-8	V2-9	V2-10	V2-11	V2-12	V2-13	V2-14	V2-15	V2-16	V2-17	V2-18	V2-19	V2-20	V2-21	V2-22
1	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4
2	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5
3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4
4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5
5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3
6	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3
7	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	5
8	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5
10	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4
11	1	5	3	5	1	2	5	4	1	4	2	1	5	1	4	5	5	3	1	4	5	1
12	3	2	5	5	3	5	2	1	2	5	2	1	2	3	1	2	2	3	2	5	3	5
13	4	1	1	4	2	4	1	5	3	3	5	5	3	4	5	2	5	1	3	1	2	3
14	3	5	3	4	3	4	5	1	3	5	5	2	5	4	5	5	5	2	1	3	3	1
15	1	5	3	2	3	3	5	1	2	4	2	5	1	1	2	3	3	5	4	5	4	5
16	3	4	3	3	5	2	1	3	3	2	3	2	2	3	5	5	2	5	4	3	2	4
17	5	3	2	2	1	3	5	4	2	3	4	1	2	3	4	1	1	5	4	3	2	2
18	2	4	1	5	4	3	5	3	4	1	4	5	2	2	3	1	1	1	5	1	3	2
19	4	5	3	2	4	5	3	4	3	2	1	3	4	3	5	1	3	4	3	1	1	1
20	4	1	1	3	2	2	3	5	3	3	5	4	4	1	5	1	1	4	1	2	4	2
21	4	1	1	1	1	3	3	1	2	4	1	5	3	5	5	2	4	2	2	5	5	3
22	4	3	4	3	2	1	4	4	2	2	3	2	2	4	3	2	5	4	1	2	5	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	3
24	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4
25	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5
26	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
27	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3

28	3	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3
29	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5
30	5	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4
31	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	5
32	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
33	3	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	1	5	1	5	2	4	3	3	2
34	4	4	3	5	5	2	1	2	5	3	1	4	3	4	1	1	4	2	3	1	2	4
35	1	4	4	4	3	4	3	1	5	3	3	1	4	5	3	1	5	3	3	5	1	1
36	3	5	1	1	5	2	4	5	1	3	3	5	1	5	2	4	1	3	1	5	4	3
37	1	5	3	3	3	1	1	2	2	1	2	5	5	1	4	4	1	2	3	4	3	1
38	3	2	5	3	5	3	1	5	1	2	3	1	4	1	5	5	2	5	3	3	2	3
39	1	1	1	4	5	3	3	2	4	2	1	4	4	3	5	3	3	4	1	2	3	3
40	3	4	3	1	4	1	2	4	3	2	4	3	1	2	4	5	4	1	5	1	3	4
41	5	2	4	4	1	3	3	1	3	3	1	2	1	5	2	1	5	4	5	3	4	5
42	1	4	2	2	5	4	3	4	3	5	1	2	4	4	4	3	2	1	1	4	2	2
43	4	1	1	1	5	1	4	1	1	5	5	1	2	2	1	4	4	4	5	1	4	3
44	4	5	4	3	3	3	4	1	1	1	2	5	1	4	3	4	1	5	2	2	3	1
45	3	4	5	4	1	2	4	5	1	5	2	1	1	1	3	4	1	1	4	3	3	5
46	4	5	1	2	4	2	4	1	4	5	1	2	1	5	1	1	4	5	2	5	3	2
47	4	5	1	5	2	4	2	2	1	3	2	1	1	4	4	1	5	1	3	1	2	2
48	4	3	3	5	5	3	5	4	3	1	5	5	4	2	3	2	1	5	3	2	4	2
49	5	5	1	3	4	1	4	4	1	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	1	5	4
50	5	1	1	4	2	1	1	2	5	1	1	1	3	5	3	1	5	4	5	5	3	5
51	1	3	1	2	5	3	5	3	1	4	2	3	5	5	2	1	1	1	2	2	2	1
52	5	2	2	3	2	5	3	2	3	3	2	1	3	5	5	5	2	4	5	3	2	5
53	4	2	5	1	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	5	5	1	2	2	1	2	5
54	5	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3
55	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5
56	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5
57	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	5
58	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3

59	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	
60	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3
61	4	3	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	
62	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	
63	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	
64	3	5	2	1	3	3	5	5	2	2	3	4	4	1	5	5	1	4	1	1	4	3	
65	2	5	1	1	4	2	2	3	3	4	5	1	4	4	4	1	2	2	4	3	2	3	
66	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	
67	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	
68	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	
69	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	
70	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	
71	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	
72	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5	3	4	
73	3	5	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	
74	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	4	
75	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	
76	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	5	5	3	
77	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
78	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	
79	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	
80	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
81	1	3	5	4	1	5	4	2	4	1	2	5	5	5	2	2	1	1	5	5	1	3	
82	2	3	1	2	1	4	4	3	1	2	2	4	3	5	1	5	4	2	3	2	1	4	
83	4	1	1	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	2	1	4	3	2	5	5	
84	4	3	2	5	4	1	2	1	2	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	5	2	
85	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	
86	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	
87	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	
88	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	
89	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	

90	3	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5
91	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3
92	5	3	5	3	3	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3
93	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4
94	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3
95	5	1	3	3	5	5	4	5	2	5	3	3	4	1	2	1	3	4	4	2	2	3
96	1	1	1	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	1	2	3	1	1	5	4	4	4
97	3	5	3	1	4	4	5	2	2	1	4	2	1	5	5	3	1	1	3	3	1	5
98	2	3	2	1	3	1	1	4	3	3	2	5	5	5	2	3	3	4	3	4	1	3
99	2	4	1	1	4	2	2	3	5	3	1	5	4	5	2	1	5	1	4	3	1	1
100	2	1	3	1	3	1	5	5	2	5	5	2	5	3	4	2	4	3	5	4	2	4
101	4	3	3	5	2	4	2	2	2	2	3	5	3	1	2	4	4	4	5	1	1	2
102	3	3	5	2	5	4	4	2	4	1	1	3	4	2	3	3	4	2	3	5	3	2
103	5	5	5	1	1	2	1	5	5	1	3	1	3	3	5	5	1	5	5	5	1	3
104	4	5	2	3	1	4	1	4	2	5	5	4	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5
105	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4
106	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3
107	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5
108	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	4
109	5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	4
110	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5
111	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4
112	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5
113	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3
114	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	3
115	5	2	3	3	2	2	1	2	1	5	1	4	4	4	3	4	1	1	5	1	4	3
116	3	5	3	5	1	3	2	2	2	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	5
117	1	4	4	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	1	2
118	2	2	2	3	2	1	1	3	3	4	5	3	1	2	3	4	2	2	5	1	2	3
119	1	3	5	4	4	5	1	3	1	3	4	3	4	3	4	1	3	2	3	4	1	2
120	1	3	2	1	2	2	5	3	2	1	2	2	4	1	3	4	1	4	5	4	5	2

121	2	1	4	2	3	1	1	5	4	1	5	3	4	5	2	4	2	5	5	4	1	4
122	4	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5
123	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3
124	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5
125	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4
126	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
127	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5
128	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3
129	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5
130	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	5
131	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4
132	1	3	3	1	5	3	5	1	3	3	4	2	2	3	4	4	5	3	5	3	2	4
133	3	5	1	2	3	3	5	1	3	1	5	3	1	4	5	2	3	1	4	4	4	4
134	4	4	2	5	1	4	3	2	1	1	3	3	3	3	5	1	2	2	2	2	4	5
135	2	2	3	1	2	5	3	5	5	3	1	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4
136	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5
137	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4
138	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5
139	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5
140	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
141	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5
142	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4
143	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3
144	3	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
145	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5
146	1	5	3	1	1	5	3	4	3	2	2	2	2	5	1	2	5	5	2	4	3	1
147	4	3	4	3	2	2	5	3	2	5	4	2	4	2	5	5	2	2	5	2	2	1
148	5	4	1	5	3	2	3	4	5	1	5	1	5	1	1	4	4	1	3	1	4	3
149	3	5	2	1	2	3	5	3	2	4	1	2	3	5	4	4	2	4	1	2	4	3
150	5	4	5	3	5	2	2	3	3	1	2	4	5	3	1	2	5	2	2	1	4	3
151	3	5	5	5	3	1	3	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	1	2	5	1	2

152	3	1	5	5	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	1	3	5	4	1	4	3
153	5	3	4	3	1	5	5	1	5	3	3	5	2	2	2	4	5	1	2	5	1	4
154	1	3	1	3	4	3	4	4	2	5	5	3	5	3	4	1	3	2	5	2	5	5
155	4	1	3	1	5	1	5	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	1	2	3	1	1
156	5	5	5	4	2	5	2	2	1	4	5	4	2	3	5	4	4	2	3	5	5	2

CORRELACIONES

N	V1	V2	D1V1	D2V1	D3V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2
1	66	90	16	23	27	28	12	16	19	15
2	63	88	14	26	23	28	14	15	16	15
3	61	87	17	24	20	29	11	15	16	16
4	66	94	18	26	22	29	15	18	15	17
5	63	90	13	24	26	28	13	18	16	15
6	62	89	14	25	23	32	10	13	18	16
7	64	87	17	23	24	29	14	12	15	17
8	63	82	17	23	23	27	11	15	14	15
9	65	85	17	24	24	23	11	15	18	18
10	60	91	18	21	21	30	11	16	16	18
11	51	68	17	15	19	22	9	9	17	11
12	49	64	14	19	16	25	8	8	8	15
13	40	67	9	16	15	17	11	17	13	9
14	49	77	16	17	16	27	9	16	17	8
15	36	69	8	14	14	22	7	9	13	18
16	44	69	12	17	15	21	8	10	17	13
17	52	62	11	22	19	21	9	10	11	11
18	51	62	13	21	17	24	8	13	6	11
19	50	65	15	20	15	26	9	11	13	6
20	44	61	9	20	15	16	11	14	11	9
21	47	63	10	15	22	14	7	14	13	15
22	53	66	14	18	21	21	8	11	14	12
23	71	91	19	25	27	34	11	17	15	14
24	65	86	18	25	22	26	13	16	15	16
25	60	93	15	22	23	32	11	15	17	18
26	62	88	15	24	23	32	9	18	14	15
27	70	90	18	23	29	30	13	16	17	14
28	62	87	15	24	23	31	10	16	17	13

29	66	89	17	25	24	29	12	16	14	18
30	70	84	17	28	25	29	11	13	16	15
31	66	84	15	27	24	27	12	16	15	14
32	63	90	15	22	26	27	13	16	16	18
33	42	67	11	17	14	20	10	12	13	12
34	55	64	10	21	24	24	10	12	8	10
35	58	67	11	25	22	23	9	13	12	10
36	47	67	9	19	19	21	9	14	10	13
37	36	57	8	15	13	17	5	13	11	11
38	43	67	10	17	16	22	8	9	17	11
39	51	62	8	22	21	18	8	12	15	9
40	55	64	13	21	21	18	9	10	14	13
41	43	67	14	16	13	22	7	9	12	17
42	54	63	11	24	19	21	12	11	10	9
43	48	60	13	17	18	17	7	10	13	13
44	59	62	16	20	23	26	3	12	13	8
45	44	63	8	17	19	23	11	5	9	15
46	50	64	20	12	18	22	10	9	11	12
47	56	56	12	22	22	23	6	8	11	8
48	49	74	14	20	15	28	8	16	11	11
49	58	68	11	21	26	23	7	13	12	13
50	46	64	10	20	16	15	8	10	13	18
51	42	55	15	17	10	20	8	15	5	7
52	42	72	13	11	18	22	8	11	16	15
53	57	66	17	18	22	18	11	14	13	10
54	63	89	15	22	26	29	12	14	19	15
55	66	92	16	23	27	31	12	16	16	17
56	63	92	16	23	24	28	13	15	17	19
57	64	89	14	26	24	29	9	15	18	18
58	64	87	18	22	24	32	10	13	16	16
59	62	90	16	26	20	28	14	15	16	17

60	63	88	16	26	21	27	11	17	18	15
61	67	85	17	25	25	26	12	16	16	15
62	64	96	15	25	24	30	13	20	17	16
63	68	91	18	26	24	31	12	15	18	15
64	46	67	13	16	17	22	9	12	15	9
65	55	62	12	22	21	17	10	14	9	12
66	62	90	16	20	26	27	13	17	15	18
67	66	86	15	23	28	29	11	15	15	16
68	64	84	16	21	27	26	9	15	17	17
69	60	82	17	22	21	26	11	13	17	15
70	61	89	16	23	22	28	11	19	14	17
71	72	91	18	28	26	26	13	16	19	17
72	62	87	15	24	23	30	10	16	16	15
73	66	91	14	25	27	27	13	18	16	17
74	62	91	16	23	23	32	11	17	16	15
75	64	90	16	24	24	27	14	18	12	19
76	63	87	14	25	24	29	11	13	17	17
77	67	96	17	26	24	30	13	17	19	17
78	62	86	17	24	21	28	11	16	18	13
79	64	91	14	24	26	30	10	16	18	17
80	70	90	20	23	27	30	14	17	14	15
81	45	67	12	14	19	23	7	17	6	14
82	38	59	10	17	11	17	6	14	12	10
83	48	74	10	18	20	21	13	14	11	15
84	40	70	14	16	10	21	7	16	14	12
85	64	87	17	25	22	28	10	16	15	18
86	58	94	14	22	22	31	13	17	17	16
87	61	95	14	25	22	30	13	16	20	16
88	66	85	17	23	26	25	12	16	16	16
89	63	86	14	25	24	28	12	15	17	14
90	61	89	15	22	24	27	14	16	14	18

91	71	90	15	27	29	28	12	17	18	15
92	63	86	14	23	26	28	11	17	17	13
93	67	92	18	24	25	30	15	14	16	17
94	60	89	16	23	21	29	14	18	14	14
95	43	70	13	15	15	26	12	11	10	11
96	39	66	8	18	13	18	12	12	7	17
97	55	64	16	19	20	25	5	12	10	12
98	44	63	11	17	16	13	10	17	12	11
99	49	60	9	17	23	16	11	15	9	9
100	49	71	16	15	18	16	12	15	13	15
101	46	64	13	12	21	23	6	12	14	9
102	48	68	14	15	19	26	7	10	12	13
103	56	71	15	18	23	20	11	10	16	14
104	42	76	10	17	15	20	11	15	16	14
105	66	86	17	25	24	28	12	15	15	16
106	63	84	15	24	24	30	13	13	14	14
107	66	91	17	24	25	27	12	17	17	18
108	62	90	16	21	25	30	11	19	15	15
109	68	88	15	27	26	28	12	16	14	18
110	63	87	19	24	20	24	12	17	18	16
111	66	89	18	24	24	33	13	13	14	16
112	69	91	18	28	23	31	12	15	16	17
113	65	87	16	23	26	27	12	19	14	15
114	68	86	16	25	27	30	11	14	16	15
115	57	61	14	25	18	18	8	13	9	13
116	48	68	13	17	18	22	5	14	12	15
117	52	55	12	22	18	19	7	9	11	9
118	49	56	12	15	22	13	10	11	11	11
119	35	64	8	18	9	23	7	14	10	10
120	40	59	12	15	13	16	6	9	12	16
121	48	68	10	21	17	14	10	17	13	14

122	63	90	14	23	26	29	11	17	17	16
123	60	90	15	24	21	26	13	17	18	16
124	64	90	18	22	24	28	12	16	19	15
125	57	88	15	22	20	28	13	13	16	18
126	61	83	14	23	24	29	12	14	15	13
127	66	94	14	23	29	31	13	17	17	16
128	65	91	18	21	26	30	11	16	16	18
129	67	89	15	27	25	27	10	16	18	18
130	59	92	17	22	20	30	14	17	14	17
131	66	87	14	24	28	27	12	15	16	17
132	39	69	8	15	16	21	7	11	16	14
133	51	67	15	15	21	22	5	13	11	16
134	37	62	10	15	12	23	4	12	10	13
135	59	74	12	22	25	18	13	14	14	15
136	65	88	18	23	24	30	11	16	16	15
137	64	91	15	25	24	30	13	17	15	16
138	62	89	15	23	24	31	15	14	13	16
139	61	89	17	22	22	26	12	13	20	18
140	62	84	15	23	24	26	12	16	15	15
141	56	94	14	21	21	28	12	16	19	19
142	62	84	14	23	25	29	12	14	16	13
143	63	86	19	21	23	27	13	13	17	16
144	67	85	18	24	25	26	12	16	16	15
145	63	87	15	24	24	28	15	14	15	15
146	48	62	14	17	17	19	9	11	13	10
147	39	69	10	12	17	23	10	12	14	10
148	45	66	9	15	21	23	10	12	10	11
149	52	65	15	22	15	21	9	11	14	10
150	46	67	12	16	18	26	7	14	10	10
151	50	64	9	19	22	25	9	10	10	10
153	53	68	14	21	18	25	11	9	11	12

153	43	71	9	22	12	26	9	12	12	12
154	46	73	8	18	20	19	11	16	10	17
155	46	53	11	19	16	20	7	10	9	7
156	51	79	11	17	23	28	7	14	15	15