



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la
calidad del servicio en las instituciones educativas públicas
del distrito de Puente Piedra 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mgr. Sonia Filomena Fernández Condori

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **FERNANDEZ CONDORI SONIA FILOMENA**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2018

Fecha: 18 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Abner Chavez Leandro

Firma:

SECRETARIO: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi familia, que en todo momento me comprendió y me apoyó en mi decisión de seguir estudiando y superarme profesionalmente, para servir a lo más hermoso de nuestra Patria: Nuestras niñas y niños

A todas aquellas personas que en todo momento me estimularon a seguir adelante y fueron fuente de inspiración con sus puntos de vista.

Agradecimiento

Expreso mi gratitud a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Luis Alberto Núñez Lira, asesor y consejero de esta investigación.

Al personal directivo y docentes de las instituciones educativas del nivel secundaria del distrito de Puente Piedra, por su apoyo y darme todas las facilidades en la culminación de este trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sonia Filomena Fernández Condori, estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09791425, con la tesis titulada "Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018".

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, enero del 2019

.....

DNI. 09791425

Sonia Filomena Fernández Condori

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Doctora en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación correlacional denominado: “Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018”.

La investigación tiene la finalidad de demostrar si el planeamiento estratégico y la gestión por procesos determinan la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo II Método: considera diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III, Resultados. Capítulo IV, Discusión. Capítulo V, Conclusión. Capítulo VI, Recomendaciones. Capítulo VII, Referencias bibliográficas y Anexos, los mismos que incluyen instrumentos, validación de los instrumentos, matriz de consistencia, constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ y otras evidencias.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figura	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	53
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	56
2.2. Variables, operacionalización	56
2.3. Población y muestra	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5. Métodos de análisis de datos	64
2.6. Aspectos éticos	65
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	68
3.2 Prueba de hipótesis	74
IV. Discusión	84
V. Conclusión	89

VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias	94
Anexos	
Anexo 1 Artículo Científico	100
Anexo 2: Matriz de consistencia	111
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	114
Anexo 4. Certificados de Validación de Instrumentos	124
Anexo 5. Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	136
Anexo 6. Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	141

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1. Secciones del PEI	33
Tabla 2. Definiciones de calidad del servicio.	45
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente planeamiento estratégico	57
Tabla 4. Operacionalización de la variable gestión por procesos	58
Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente calidad de servicio.	59
Tabla 6. Distribución absoluta y porcentual de docentes de secundaria por instituciones educativas de Puente Piedra, 2017.	60
Tabla 7. Distribución de la muestra de docentes del nivel de educación secundaria de las instituciones educativas de Puente Piedra. Ugel 04, 2016.	61
Tabla 8. Validez de contenido de los instrumentos de investigación.	64
Tabla 9. Prueba piloto mediante coeficiente KR20 y Alfa de Cronbach	64
Tabla 10. Niveles de la variable planeamiento estratégico	68
Tabla 11. Niveles de la variable planeamiento estratégico por dimensiones	69
Tabla 12. Niveles de la variable gestión por procesos	70
Tabla 13. Niveles de gestión por procesos por dimensiones	71
Tabla 14. Niveles de la variable calidad de servicio	72
Tabla 15. Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones	73
Tabla 16. Información de ajuste de la hipótesis general	74
Tabla 17. Bondad de ajuste de la hipótesis general	74
Tabla 18. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	75
Tabla 19. Información de ajuste de la hipótesis específica 1	76

Tabla 20. Bondad de ajuste hipótesis específica 1	76
Tabla 21. Pseudo R cuadrado hipótesis específica 1	77
Tabla 22. Información de ajuste de la hipótesis específica 2	77
Tabla 23. Bondad de ajuste hipótesis específica 2	78
Tabla 24. Pseudo R cuadrado hipótesis específica 2	78
Tabla 25. Información de ajuste de la hipótesis específica 3	79
Tabla 26. Bondad de ajuste hipótesis específica 3	79
Tabla 27. Pseudo R cuadrado hipótesis específica 3	80
Tabla 28. Información de ajuste de la hipótesis específica 4	81
Tabla 29. Bondad de ajuste hipótesis específica 4	81
Tabla 30. Pseudo R cuadrado hipótesis específica 4	82
Tabla 31. Información de ajuste de la hipótesis específica 5	82
Tabla 32. Bondad de ajuste hipótesis específica 5	83
Tabla 33. Pseudo R cuadrado hipótesis específica 5	83

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Fases del proceso de planeamiento estratégico. (Adaptado de Ceplan, 2014).	31
Figura 2. ¿Qué es un proceso? (Tomado de Pérez, 2004, p. 43).	36
Figura 3. El ciclo de Deming.	39
Figura 4. Mapa de procesos (Moreira 2009)	40
Figura 5. Niveles de la variable planeamiento estratégico	68
Figura 6. Niveles de la variable planeamiento estratégico por dimensiones	69
Figura 7. Niveles de la variable gestión por procesos	70
Figura 8. Niveles de gestión por procesos por dimensiones	71
Figura 9. Niveles de la variable calidad de servicio	72
Figura 10. Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones	73

Resumen

La tesis “Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018”, tuvo como problema general ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018? y como objetivo general: Demostrar si el planeamiento estratégico y la gestión por procesos determinan la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo y el método adoptado es el hipotético deductivo, asimismo es de tipo básica y de nivel correlacional; mientras el diseño es no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 206 docentes del nivel de educación secundaria y la muestra adoptada fue de tipo probabilística, siendo seleccionada 134 docentes. La confiabilidad de los cuestionarios se midió con el coeficiente KR20, obteniéndose para planeamiento estratégico (0.912) y gestión por procesos (0.918); mientras, para calidad de servicio (0.912) se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach; en tanto la validez fue verificada por juicio de expertos de la UCV.

Según el análisis estadístico realizado a través del análisis de correlación parcial, se observa que tanto el planeamiento estratégico como la gestión por procesos incide en la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de Puente Piedra 2018.

Palabras claves: planeamiento estratégico, gestión por procesos, calidad de servicio, elementos tangibles, confiabilidad.

Abstract

The thesis "Strategic planning and management by processes in the quality of service in public educational institutions Puente Piedra district 2018", had as a general problem How strategic planning and management by processes affect the quality of service of the public educational institutions of Puente Piedra district, 2018? and as a general objective: Demonstrate whether strategic planning and process management determine the quality of service of public educational institutions in the Puente Piedra district, 2018.

The research carried out is of a quantitative approach and the adopted method is the hypothetical deductive, it is also of a basic type and of a correlational level; while the design is non-experimental and cross-sectional. The population was conformed by 206 teachers of the level of secondary education and the adopted sample was of probabilistic type, being selected 134 teachers. The reliability of the questionnaires was measured with the KR20 coefficient, obtaining for strategic planning (0.912) and process management (0.918); while, for quality of service (0.912) the Cronbach's alpha coefficient was used; while the validity was verified by expert judgment of the UCV.

According to the statistical analysis carried out through the partial correlation analysis, it is observed that both strategic planning and process management affect the quality of educational service in educational institutions of Puente Piedra 2018.

Key words: strategic planning, management by processes, quality of service, tangible elements, reliability.

Resumo

A tese "Planejamento estratégico e gestão por processos na qualidade de serviço em instituições públicas de ensino Puente Piedra distrito 2018", teve como um problema geral Como planejamento estratégico e gestão de processos afetam a qualidade do serviço das instituições públicas de ensino de Puente Distrito de Piedra, 2018? e como objetivo geral: Demonstrar se o planejamento estratégico e a gestão de processos determinam a qualidade do serviço das instituições educacionais públicas no distrito de Puente Piedra, 2018.

A pesquisa realizada é de abordagem quantitativa e o método adotado é o hipotético dedutivo, é também de tipo básico e de nível correlacional; enquanto o design é não-experimental e transversal. A população foi conformada por 206 professores do ensino médio e a amostra adotada foi do tipo probabilística, sendo selecionados 134 professores. A confiabilidade dos questionários foi mensurada com o coeficiente KR20, obtendo-se planejamento estratégico (0,912) e gestão de processos (0,918); enquanto para qualidade de serviço (0,912) foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach; enquanto a validade foi verificada por julgamento pericial da UCV.

De acordo com a análise estatística realizada através da análise de correlação parcial, observa-se que tanto o planejamento estratégico quanto o gerenciamento de processos afetam a qualidade do atendimento educacional nas instituições de ensino de Puente Piedra 2018.

Palavras-chave: planejamento estratégico, gestão por processos, qualidade de serviço, elementos tangíveis, confiabilidade.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El mundo actual está caracterizado por el desarrollo multifacético de la globalización a escala global, merced al desarrollo científico y tecnológico que se han convertido en los factores innovadores de la economía de los países del orbe, pero al mismo tiempo la generación de nuevo conocimiento que va trastocando los sistemas productivos y afectando el desarrollo económico. Cada vez es evidente una nueva economía basada en el conocimiento, afectando con ello también los sistemas organizacionales, que para estar a la altura de las circunstancias se requiere del uso permanente y óptimo de herramientas de planificación bajo un enfoque evidentemente prospectivo.

Esta nueva perspectiva que se configura día a día con la globalización fue avizorada magistralmente por Drucker (1969) al pronosticar el advenimiento de la sociedad del conocimiento en donde el conocimiento sustituye el trabajo tradicional, las materias primas y al capital como principal fuente de la productividad. Posteriormente el informe Delors (1996) señaló también la necesidad de “aprender a aprender” en base a los cuatro pilares de la educación “aprender a conocer”, “aprender a hacer”, “aprender a ser” y “aprender a vivir juntos”. Esta declaración prospectiva de la educación del siglo XXI sirvió para entrar a la sociedad del conocimiento. Desde entonces a nivel mundial se han venido implementando reformas educativas en los diversos continentes, donde el aspecto sustancial de éstas es el planeamiento estratégico.

La educación adquirió una connotación estratégica, y pasó a constituirse en un factor importante del desarrollo económico de los países. De allí que la UNESCO (2005) planteó la necesidad de ir en dirección hacia las sociedades del conocimiento. De esta forma la educación tenía un norte inequívoco potenciado aún más con el desarrollo de las TICs.

Esta perspectiva sirvió para que los sistemas educativos nacionales pusieran mayor énfasis en el desarrollo económico. De manera que a fines del siglo XX y en la primera década del nuevo siglo se han venido desarrollando reformas educativas y examinando la calidad de la educación.

Es en este marco que en América Latina diversos organismos como PREAL, LLECE, OREALC, han venido promoviendo la calidad de la educación en la región, a través de diversos estudios y sometiendo a evaluaciones continuas mediante organismos internacionales como PISA (OCDE) o TIMSS la calidad de los sistemas educativos mediante pruebas internacionales estandarizadas. Sin embargo, en los últimos veinticinco años se ha producido una masificación de la educación en sus diversos niveles. Esta contradicción entre una intensa masificación de la Educación, Para Todos (Dakar, 2000) promovida desde el Estado para dar cobertura a poblaciones vulnerables que estaban fuera del sistema educativo formal y, por el otro lado, la calidad de la educación una exigencia del mundo globalizado centrado en el desarrollo de competencias y la inserción de los jóvenes al nuevo mercado laboral en base a nuevas tecnologías, produjo que la sociedad civil en su conjunto priorizara en el orden educativo la calidad de la educación, y por ende, desde la perspectiva de la Nueva Gestión pública se levantaran las banderas de un mejor servicio al ciudadano, entre ellos una mejora calidad de servicio en materia de educación.

Así, los diversos países han establecido sistemas nacionales de planificación, considerando dentro de ello, el planeamiento estratégico como una poderosa herramienta de gestión institucional para fijar objetivos, alcanzar metas y concebir planes operacionales que permitan alcanzar resultados y lograr mejores ventajas competitivas a escala global. Esta competencia intensiva entre instituciones pone en agenda la necesidad y desarrollo de la planeación estratégica, dentro de un marco descriptivo y explicativo de los factores y aspectos vitales de la realidad global y local, lo que permite destacar la formulación de la declaración de la misión de las organizaciones, destacando el diagnóstico estratégico externo y el diagnóstico estratégico interno que conlleve a la construcción de escenarios, valoración de competencias y respuestas del futuro para las organizaciones. Sin embargo, para poder viabilizar sus grandes objetivos institucionales, se requiere de una efectiva gestión por procesos, es decir identificar los procesos estratégicos, operativos y de soporte institucional que permitan mejorar la calidad de los servicios.

En el Perú se promulgó la resolución de presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD, bajo el rótulo de “Directiva General del Proceso de Planeamiento estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico”, definiendo planeamiento estratégico como “el proceso sistemático sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos” (El Peruano, 04.04.2014, p. 520259) Es decir permitió establecer un nexo entre la realidad concreta y una realidad ideal o futura que se desea alcanzar mediante la planificación de las actividades de la organización para lograr resultados y el cumplimiento de los objetivos estratégicos formulados en todos los organismos del Estado.

Esta realidad exigió que se tenga una real lectura del análisis interno y externo de la realidad educativa, comunal, nacional e internacional para fijar objetivos pertinentes y favorables para el aprendizaje de los estudiantes en aras de una mejor educación. Pues, hasta ahora la formulación del PEI, el análisis FODA y la gestión administrativa ha estado atravesada por burocratismo y normatividad por parte de los directores en los diversos niveles de educación, dado que los documentos de gestión son elaborados como copia y pega para salvar responsabilidades y su culminación es solo para cumplir con una formalidad administrativa, mas no para realizar un diagnóstico real y resolver el verdadero problema de la institución educativa; por el contrario, subyace prácticas negativas orientadas a maquillar la realidad, hecho que se expresa en la adulteración de ésta con indicadores de índole subjetivo que no reflejan la propia realidad, ni mucho menos las metas de la institución educativa. Generando espectros subjetivos a la hora de tomar decisiones por parte de los directivos de las instituciones educativas; este hecho se complica aún más, por cuanto los organismos de gestión institucional y pedagógica de las UGEL no se toman el tiempo adecuado, a través de los encargados para hacer el seguimiento preciso del planeamiento estratégico de las instituciones educativas, para contrastar los avances y retrocesos que existen en materia de planeamiento estratégico, concreción de objetivos y metas.

Asimismo, en el plano de gestión institucional, las UGEL solo se han dedicado a establecer diversos esquemas de Planeamiento Estratégico, hecho que producía confusión entre los directores de las instituciones educativas y, porque además, la comunicación institucional entre los actores educativos ha tenido un carácter jerárquico y autoritario que ha impedido que el planeamiento estratégico sea una tarea de todos, vale decir del trabajo en equipo y de la participación activa y consciente de todos los actores educativos y de la propia comunidad.

Por ello, para lograr este propósito se hace necesario optimizar la gestión de los procesos al interior de las instituciones, en especial las instituciones educativas, esto es generando una cadena de valor a partir de la articulación de procesos estratégicos, operativos y de soporte, para brindar un servicio de calidad excelente por parte de las instituciones, en especial las instituciones educativas.

Sin embargo, en la ejecución de las actividades y tareas no se logran satisfacer la calidad del servicio de los agentes educativos, porque existe una lectura adulterada de la realidad y el ajuste de la cadena de valor de los procesos son burocráticos. Esta realidad es la que se percibe en las instituciones educativas de secundaria del distrito de Puente Piedra. De manera que la calidad del servicio, desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que comprende las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, se ven impedidas de cristalizarse como foco de interés de los padres de familia siendo necesario analizar la relación que guarda con el planeamiento estratégico y la gestión procesos.

El planeamiento estratégico es una poderosa herramienta que permite establecer un puente entre el estado actual en el que se encuentra la institución y el estado ideal o futuro al que pretende llegar. Este ideal de lo que se desea ser en un futuro representa la visión y constituye el objetivo o razón de ser de la organización, para la que fue concebida. Sin embargo, para lograr esta visión es necesario la misión que desarrollan los integrantes de la organización, siendo necesario para ello evaluar sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades reales, razón por el cual es necesario tener en cuenta: (a) Entorno físico, (b) Ambiente socio-cultural, (c) Contexto moral, ético, y legal, (d) Condiciones políticas,

(e) Contexto económico, (f) Situación de riesgo y de seguridad, (g) Ciencia y tecnología y (h) Condiciones del mercado laboral. Dimensiones que se articulan a través de la participación de la población (comunidad local), Organizaciones claves (Alianzas estratégicas) y Expertos, a través de mecanismos de consulta local, fotos, mesas de trabajo, encuestas de opinión, entre otros. Es decir profundidad en la fase de análisis prospectivo para pasar luego a la fase estratégica en el cual es preciso plantear el escenario apuesta, visión, objetivos estratégico, indicadores y metas, acciones estratégicas e identificación de la ruta estratégica; y, finalmente, la fase institucional, que implica poner en consideración la misión de la institución, los objetivos estratégicos institucionales, indicadores y metas, acciones estratégicas institucionales, identificación de la ruta estratégica institucional y la vinculación con la estructura programática del presupuesto institucional. Este planeamiento real y pertinente que establece el CEPLAN (2014) no ha tenido un curso feliz en el plano de las organizaciones públicas, porque éstas han estado inmersa en el paradigma burocrático, es decir asentado en los procedimientos administrativos internos, con el fin de cumplir con las normas y reglamentaciones establecidas, sin importar si benefician o no a los ciudadanos o usuarios de los servicios.

De allí que el planeamiento estratégico que en las instituciones educativas se tradujo en la formulación del PEI devino en un saludo a la bandera, porque prevaleció una gestión administrativa burocrática y autoritaria del director, cuyos instrumentos de gestión estuvieron orientados a un mero cumplimiento ante los organismos de la UGEL, no se delegaba funciones ni mucho menos se fomentaba la participación de los diversos actores educativos. De allí que la salida en la formulación del PEI fuera “copiar y pegar” o adaptar el léxico de otras visiones institucionales a la realidad de la institución educativa, este carácter burocrático, llevó a que existiera un desdén por el planeamiento estratégico y, por ende, se subestimara también la identificación de los procesos dentro de la institución educativa con el propósito de optimizarlos, crear buenas prácticas educativas y articular cadena de valor por la mejora continua en aras de una mejor calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la localidad de Puente Piedra.

Esta realidad ha conducido al propio Ministerio de Educación a promover el planeamiento estratégico en las instituciones educativas, pero esta directiva

colisiona con las prácticas aun burocráticas de los directores, aunque existe un esfuerzo de la UGEL y del propio Ministerio de Educación porque esto se subsane.

1.2. Trabajos previos

En la revisión de antecedentes, relacionados a la investigación se presentan estudios nacionales e internacionales:

1.2.1. Trabajos previos nacionales

Sarasara (2015) presentó la tesis “El planeamiento estratégico de turismo ecológico en América Latina: caso posada Amazonas del Perú y del Ecuador. Tesis de doctorado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio tiene como objetivo en determinar los Ejes del Ecoturismo que forman parte del Planeamiento Estratégico del Ecoturismo en América Latina: caso Posada Amazonas del Perú y del Ecuador. Para la obtención de los datos se aplicó una encuesta a las Comunidades Nativas del Amazonas del Perú y del Ecuador, el análisis de los datos se realizó mediante el método multivariado, haciendo uso del análisis factorial con el método se ha seleccionado las variables de mayor puntuación en cada grupo; también se usó las técnicas del Planeamiento Estratégico. El análisis ha permitido determinar que las Comunidades Nativas, no están conformes con la instalación de empresas hidrocarburíferas, que dañan el ecosistema, mientras apoyan el crecimiento y creación de otras empresas de Turismo Ecológico. Se concluye que el Planeamiento Estratégico para el Ecoturismo en América Latina es mediante la aplicación de los Ejes del Ecoturismo en Alianzas Estratégicas.”

Ramírez (2015) presentó la tesis doctoral “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos – Lima, 2013. El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Chorrillos-Lima, 2013.” La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental descriptivo correlacional transversal, la población estuvo conformado por 187 docentes y 34 administrativos, siendo en total 221 participantes, mientras la muestra considerada fue de 111 participantes. La técnica

de recolección de datos empleada fue la encuesta mientras el instrumento utilizado fue el cuestionario. En el contraste de hipótesis, se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, hallándose para la hipótesis general un coeficiente de correlación ($Rho = .863$, $p = .032 < .05$), demostrándose con ello la existencia de una correlación directa de magnitud alta, rechazándose con ello la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, es decir sí existe correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión. Por tanto, con la conclusión se contestó a la hipótesis de que sí existe la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel de educación primaria del distrito de Chorrillos, cuando se realiza adecuadamente el planeamiento estratégico, la gestión será mejor.

Pillaca (2014) en su artículo de investigación Calidad percibida y calidad esperada por los estudiantes de las instituciones educativas emblemáticas de Huamanga – Ayacucho, tuvo como propósito estudiar la relación entre la calidad percibida y la calidad esperada desde las percepciones de los estudiantes en cuatro instituciones educativas de Huamanga, Ayacucho. El enfoque de investigación fue cuantitativo, aunque el tipo de investigación fue aplicada y el método científico analítico descriptivo. Además, el diseño fue no experimental de tipo transversal y descriptivo correlacional. La muestra fue de 339 estudiantes, y se aplicó el cuestionario Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Las conclusiones a las que arribó fueron: El 71% de estudiantes califica como deficiente la calidad del servicio educativo. Ello es así porque si bien valoran muy positivamente a su institución educativa, en promedio, también esperan que la calidad sea mucho mejor. El coeficiente de correlación de los indicadores es también positivos y altamente significativo todos. Varían de moderado a bajo.

1.2.2. Trabajos previos internacionales

Mantilla (2015) presentó la investigación “Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano para una dirección provincial del consejo de la judicatura. El objetivo de la investigación fue diseñar un plan estratégico para la gestión del talento humano de una dirección provincial del Consejo de la Judicatura. El plan estratégico de gestión de talento humano se ha realizado en la provincia de Pastaza, a partir de la información obtenida en dicho Distrito Judicial, pero aplicable

a todas las veinticuatro provincias del Ecuador, ya que el Consejo de la Judicatura abarca todo el territorio nacional, haciendo del presente trabajo un proyecto escalable y aplicable en cualquier dirección provincial.” La conclusión relevante del estudio consistió en que la planificación estratégica para la gestión del talento humano de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Pastaza, constituye una herramienta administrativa necesaria, cuyo objeto es la orientación y guía hacia el mejoramiento continuo del personal.

González (2015) en su artículo de investigación “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. El objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Para la recopilación de información se utilizaron técnicas tales como: entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, trabajo con expertos, trabajo en equipo y observación directa. Se hizo uso de herramientas clásicas de la calidad y de gestión de procesos, así como la técnica 5W y 1H, y la metodología de Proceso Esbelto. Como resultados fundamentales de la investigación se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del servicio. Se determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.”

Flores (2015) presentó la tesis “La planificación estratégica territorial en el Salvador: Análisis comparativo y propuesta de aplicación”, para optar el grado de doctor por la Universidad de Valencia. El objetivo de la investigación fue presentar y testar una propuesta metodológica para la formulación de un plan estratégico territorial. El autor partió del estudio de los procesos de planificación territorial estratégica en El Salvador, para el cual fue preciso partir del análisis y diagnóstico del marco institucional y sobre todo instrumental y de gestión, a partir del estudio

de casos que son considerados referentes e ilustrativos de la situación salvadoreña. El enfoque seguido en la investigación fue de tipo cualitativo, respondiendo al interés por ofrecer una concepción global y estructuralista del problema a abordar en la tesis. Asimismo, se han utilizado diferentes instrumentos que van desde el análisis documental a las entrevistas semi-estructuradas, y la triangulación de resultados entre distintos interlocutores, pasando por reuniones y discusiones en grupo para lograr acordar las alternativas estratégicas, objetivos comunes e incluso visión compartida. El autor enfatiza en la importancia del control y seguimiento de lo planificado, pues una cosa es formular la estrategia y otra muy distinta ponerla en marcha, medirla y monitorearla. A partir de la experiencia académica y profesional del doctorando muchos de los problemas de la gestión estratégica provienen de una deficiente implementación. Al ser plazos tan largos los que se disponen para alcanzar los objetivos, se necesitan de metas cortas y realistas, que concretamente puedan ser medibles. En este sentido, el tipo de control no necesariamente es posterior, sino también se trata de garantizar elementos preventivos y concurrentes en cuanto al seguimiento de la estrategia.

Núñez (2014) realizó el estudio recursos intangibles como factores clave en la gestión estratégica de instituciones de educación superior y su impacto en los procesos de innovación. Tesis doctoral por la Universidad Politécnica de Madrid. El objetivo del estudio estuvo centrado en analizar las influencias que ejercen los recursos intangibles: gestión del conocimiento, marca, reputación organizacional y responsabilidad social, en la gestión estratégica de las instituciones de educación superior, así como el impacto de los mismo en el proceso de innovación a través del valor añadido que se transfiere al entorno. Se consideró una población de 857 individuos, y la muestra fue de 250 directivos. Uno de los resultados que se halló fue que la gestión estratégica de la IES está influenciada directa y positivamente por la gestión del conocimiento ($r = 0.71$, $p = .000$); de igual forma, se encontró que la gestión estratégica de las IES está influenciada directa y positivamente por la reputación organizacional ($r = 0.25$, $p = .000$) y se demostró que el valor agregado de las IES está influenciado directa y positivamente por la gestión estratégica ($r = 0.15$, $p < .0,05$). Estas correlaciones obedecen al modelo de influencia indirecta que ejercen los recursos intangibles. De modo que la investigadora infiere que las IES

realizan esfuerzos orientados a incluir los recursos intangibles a los que considera significativos en la gestión estratégica ejerciendo impacto positivo en los resultados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas del planeamiento estratégico

En el plano de la administración pública donde está vigente el paradigma postburocrático, es decir caracterizado por un conjunto de procedimientos orientado a lograr resultados efectivos en favor del ciudadano, está centrado en ofrecer calidad y valor a los servicios que brinda el Estado a aquellos, los mismos que son concebidos como clientes (Barzelay y Armajani, 1998), de allí surgió la necesidad de implantar las reformas del Estado, que en nuestro país se ha emprendido desde el 2002 y continua su proceso con la modernización de la gestión pública (D.S. N° 004-2013-PCM). De manera que puede afirmarse que se trata de la implantación de las técnicas de gestión empresarial privada exitosas en la gestión pública. De allí que el planeamiento estratégico sea considerado una poderosa técnica de gestión que se adapta de manera creativa a la realidad de las organizaciones del Estado (López, 2002).

Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2014) el concepto de planeamiento significa “acción y efecto de planear” o “trazar un plan”; mientras que el verbo planear significa “hacer planes o proyectos”; asimismo, plan significa “modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla”. De la misma forma, se utiliza otro término planeación, cuyo significado de acuerdo con el DRAE (2014) es planeamiento.

Otro término importante asociado al de planeamiento es el estratégico, razón por el cual es también importante saber su origen y luego su significado. Etimológicamente el término estrategia proviene del latín *strategia* 'provincia bajo el mando de un general', y este del griego *στρατηγία* *stratēgia* 'oficio del general', derivado de *στρατηγός* *stratēgós* 'general'. Es decir 'conductor de ejércitos' (*stratos* = ejército y *agein*= conductor o guía), que históricamente era la denominación que

se le daba a los diez generales atenienses que se nombraban anualmente (De Izcue, Arriaran y Tolmos, 2013, p. 11).

Desde entonces el término estrategia ha sufrido una serie de cambios a lo largo del devenir histórico de las organizaciones, sin embargo fue Mintzberg (1977) que introdujo en el mundo empresarial las 5 Ps de la estrategia: Plan, Pauta de acción, Patrón, Posición, Perspectiva, elementos esenciales que debe tenerse en cuenta en la planeación estratégica. Desde entonces en los diversos quehaceres de la humanidad la estrategia ha ido adquiriendo un lugar muy importante en las organizaciones, permitiéndoles adquirir ventajas comparativas en el complejo mercado global.

Según el DRAE (2014) se entiende en primer lugar por “estrategia” como el “arte de dirigir las operaciones militares”, en segundo lugar, se trata de un “arte, traza para dirigir un asunto”. Es decir, la estrategia es la integración de conocimientos científicos y el quehacer práctico con el cual efectúa el análisis de las circunstancias históricas y concretas en el que se desenvuelve la organización para lograr sus objetivos.

Por tanto, los significados comunes que se pueden extrapolar de los conceptos planeamiento y estrategia cuya palabra derivada es estratégica para conformar el término “planeamiento estratégico”, es en primer lugar que el planeamiento es un sinónimo de planeación y se trata de un proceso gerencial donde es necesario formular y llevar a cabo un plan de manera ordenada, el cual va a servir a la organización para conducirse de una manera apropiada en un determinado espacio y tiempo. En tanto, estratégico, alude o es perteneciente a la estrategia. De manera que en el presente estudio se optó por preferir el término “planeamiento estratégico”, esbozando algunos conceptos.

Concepto de planeamiento estratégico

Arana y Robles (2000, p. 15) concibieron el planeamiento estratégico como un proceso en el cual la organización hace un análisis de su situación interna para estar en condiciones de proyectarse al futuro, definiendo su visión mediante el pensamiento estratégico y expresarlo luego en un producto llamado plan

estratégico. En resumen, se trata de un análisis de la situación interna y externa de una organización para definir su visión de futuro valiéndose para ello del plan estratégico.

Para Chiavenato (2011) consideró que “la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra”. (p. 25) Es decir, se trata de un conjunto de pasos que sirve para formular, planear, definir y ejecutar las estrategias viables de la organización que le van a permitir colocarse en una nueva situación acorde con sus objetivos señalados.

Por su parte CEPLAN (2014) definió planeamiento estratégico como sigue:

El planeamiento estratégico es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos. (p. 520259)

En esta cita se alude al proceso metódico edificado sobre un análisis incesante de la situación actual, fijando mediante el pensamiento un rumbo al futuro, a la par que produce información para la toma de decisiones, con el fin de lograr los objetivos estratégicos señalados. Es decir, a través de un enfoque reflexivo se busca analizar la realidad de la organización y orientarla al cambio para conseguir los objetivos establecidos.

De lo señalado por los estudiosos del tema, el planeamiento estratégico es un concepto que ha adquirido una connotación de importancia en la reforma del Estado. Desde el enfoque de la Nueva Gestión Pública, constituye un importante instrumento de análisis, formulación, planeación, ejecución y evaluación de estrategias pertinentes que permiten situar a las organizaciones en una posición de expectativa acorde con sus objetivos, trazando a su vez una proyección prospectiva coherente con las metas y objetivos establecidos por las organizaciones.

Después de la segunda guerra mundial el planeamiento estratégico adquirió una gran importancia por el éxito que lograron las corporaciones estadounidenses en la producción industrial y tecnológica durante la guerra. Esta experiencia sirvió de modelo y permitió a las corporaciones obtener importantes ventajas competitivas. Un aporte significativo en el mundo empresarial fue el pensamiento administrativo de Peter Drucker (1984) citado por Chiavenato (2011, p. 25) el cual destacó el concepto de planeación estratégica, que por una consideración semántica ha de considerarse aquí como planeamiento estratégico, señaló que consiste en “organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado”.

De acuerdo con el pensamiento de Drucker, el planeamiento estratégico es un conjunto de procesos que tienen un hilo de continuidad que permiten en base al conocimiento organizacional trazar el futuro deseado y sobre esa base tomar las decisiones apropiadas que signifiquen llegar al futuro deseado. Destacando en este sentido dos aportes fundamentales: (a) La gerencia efectiva y (b) la misión organizacional (Arana y Robles, 2000). Este rumbo fijado permitió evaluar las acciones de las organizaciones a la luz de sus resultados obtenidos. Es decir, hallar en la diferencia entre el deseo programado y la realidad lograda u obtenida, la efectividad de sus acciones acorde con la visión institucional. En suma, se trata de la medición de los resultados para dar un juicio crítico de los logros alcanzados y las expectativas deseadas. Fue así como surgió el planeamiento estratégico corporativo.

Otro aporte importante al pensamiento teórico del planeamiento estratégico fue Michael Porter (1997) con su trabajo sobre estrategia competitiva. Este autor destacó que “una estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y que políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos”. (Porter, 1997, p. 16) Es decir se trata de un método que sigue la organización para definir objetivos, estrategias y acciones concretas para alcanzar los objetivos propuestos. Para que ello suceda es importante considerar las “cinco fuerzas competitivas” cuyos componentes son: (a) nuevos ingresos, (b) amenaza de sustitución, (c) poder negociador de los

compradores, (d) poder negociador de los proveedores y, (e) la rivalidad entre los actuales competidores. (Porter, 1997, p. 26) En otras palabras, se debe tener en cuenta los aspectos internos y externos de la organización para determinar su capacidad de respuesta al ambiente y su nivel de competencia.

Otro aporte que debe considerarse en la comprensión del planeamiento estratégico es el trabajo de Keniche Ohmae (2004), con su propuesta de las 3Cs (Corporation, Customer and competitors) que traducido en español son: Cliente, corporación y competencia. En el mundo empresarial también es conocido como el triángulo estratégico. Es decir, consiste en definir estrategias empresariales con el fin de lograr una ventaja competitiva y de esa forma lograr el éxito.

Paralelo al aporte de estos teóricos de la administración corporativa, otros investigadores han aportado al pensamiento estratégico, haciéndolo evolucionar acorde con los tiempos de la globalización y sobre todo cómo se ha ido adaptando de una manera creativa el bagaje del planeamiento estratégico en la reforma del Estado.

Proceso de planeamiento estratégico

Consiste en definir un modelo general. Sobre este aspecto, existe diversas propuestas como las formuladas por Glueck (1980) comprendida por los siguientes Componente: Análisis y diagnóstico, elección, implementación y evaluación. Por su parte Mintzberg (1994) en base a dos componentes: Diagnóstico externo (amenazas y oportunidades del entorno) y Diagnóstico interno (Fortalezas y debilidades de la organización) siendo importantes los factores clave del éxito y las competencias distintas que al interrelacionarse dan lugar a la creación de la estrategia que se sostiene por la responsabilidad y los valores corporativos y han e verse reflejadas en la evaluación y elección de la estrategia para su posterior implementación de la estrategia.

El otro modelo que cabe resaltarse es el de Chiavenato (2011) concebido a partir de los aportes o influencias del modelo de Steiner (1979), Mintzberg (1994) y Wheelen y Hunger (2005), conformado por los siguientes elementos: (a) Declaración de la misión, (b) Visión de los negocios, (c) Diagnóstico estratégico

externo, (d) Diagnóstico estratégico interno, (e) Determinantes del éxito, (f) Definición de los objetivos, (g) Formulación de estrategias, (h) Desempeño estratégico, (i) Auditoría del desempeño y resultados.

Por su parte la Directiva N° 001-2014-CEPLAN sobre el proceso de planeamiento estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, estableció en el artículo 10 de dicha directiva, las características del proceso del planeamiento estratégico, que a continuación se señala: “(a) Constituye el primer pilar de la Gestión Pública para resultados, (b) Orienta y brinda información para la programación presupuestal multianual, (c) Contribuye al desarrollo de una cultura de seguimiento en la Gestión Pública, (d) Incorpora el análisis prospectivo, (e) Instrumentaliza las políticas públicas considerando el contexto económico, social, territorial y político, (f) Produce planes estratégicos que se actualizan sobre la base del análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro.”

En suma, se trata de un conjunto de propuestas que están orientadas a ser más efectivas la Gestión Pública, ya que se vale de diagnósticos para obtener resultados efectivos, producir información para definir los gastos que las entidades del Estado proponen, desarrollar instrumentos para la implementación y monitoreo de políticas públicas, y realizar prospectiva de aspectos candentes que permitan al estado defender los intereses de la nación.

Fases del proceso de planeamiento estratégico

En la Directiva N° 001-2014-CEPLAN, se señala en el artículo 13 las fases del proceso de planeamiento estratégico distinguiéndose las siguientes:

“Fase de Análisis Prospectivo: Se diseña el modelo conceptual para comprender el sector o territorio, se identifican tendencias, se seleccionan variables, se construyen escenarios de futuro y se analizan riesgos y oportunidades.

Fase Estratégica: Se construye el escenario apuesta, se formula la Visión, los objetivos estratégicos, los indicadores y metas, se identifican las acciones estratégicas y la correspondiente ruta estratégica.

Fase Institucional: Se determina la Misión Institucional, los objetivos estratégicos institucionales con sus correspondientes indicadores y metas; asimismo, se identifican las acciones estratégicas institucionales y se construye una ruta estratégica institucional. Se desagregan las acciones estratégicas en actividades que aseguran su ejecución y se vincula con el Sistema de Presupuesto Público.

Fase de seguimiento: Se realiza el seguimiento continuo a los objetivos estratégicos a través de los indicadores establecidos con el fin de retroalimentar el proceso de planeamiento estratégico, así como para la anticipación de riesgos y oportunidades. (p. 520260).”

De estas cuatro fases de planeamiento estratégico, la que juega un papel dinámico durante todo el proceso es la fase de seguimiento que está en permanente relación ida y vuelta tanto para las fases de Análisis prospectivo, fase estratégica como la fase institucional; mientras éstas tres tienen un vínculo secuencial de principio a fin.

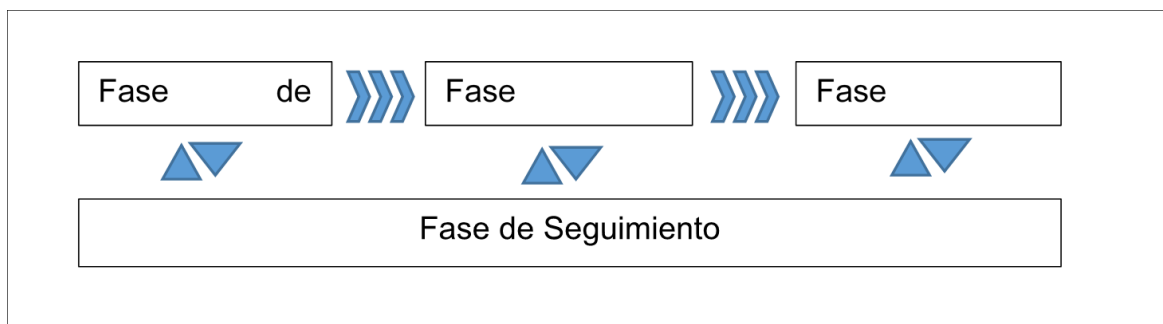


Figura 1. Fases del proceso de planeamiento estratégico. (Adaptado de Ceplan, 2014).

Por su parte D´alessio (2013, p. 15) considera en el proceso de planeamiento estratégico que el autor denomina “formulación” contiene los siguientes pasos: “(a) Establecimiento de la visión y misión de la organización, (b) el enunciado de los intereses organizacionales, de sus valores, y del código de ética que normarán el accionar de la organización, (c) la evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización, (d) el análisis del sector industrial y de los competidores, (e) la determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo, (f)

la identificación y selección de las estrategias que permitirán, al implementarse, mejorar la competitividad de la organización en el ámbito local y/o global para poder alcanzar la visión trazada.”

Dimensiones del planeamiento estratégico MINEDU

Según el Ministerio de Educación (2016) en el documento “guía para formular e implementar el proyecto educativo institucional PEI” se destaca que un elemento importante de la planificación estratégica es el proyecto Educativo Institucional (PEI), toda vez que permite establecer un ordenamiento y funcionalidad de las instituciones educativas, enmarcándose en los enfoques de gestión escolar centrada en los aprendizajes. Por ello que el propio Ministerio de Educación (2016) destaca el papel del planeamiento estratégico cuando se señala que “una planificación pertinente de la IE le permitirá mejorar su gestión para el logro de aprendizajes y la formación integral de las y los estudiantes” (p. 5).

Es decir, que las instituciones educativas deben planificar sus actividades en el momento presente y proyectarlas a un estado ideal futuro acorde con la visión con que conciben sus objetivos institucionales. Todas estas perspectivas se concentran en una importante herramienta de gestión denominada PEI (Proyecto Educativo Institucional), mientras el PAT (Plan Anual de Trabajo) concretiza los objetivos estratégicos de aquel en forma de actividades y tareas establecidas durante el año escolar. En cuanto a la funcionalidad el PEI se encarga de establecer una doble dirección: la primera centrada en el proyecto curricular de la institución educativa y, la segunda, sobre el reglamento interno.

Según el MINEDU (2016) sostiene que “La estructura propuesta Para el Proyecto Educativo Institucional está compuesta por tres secciones básicas: Identificación de la IE, Análisis situacional y Propuesta de gestión centrada en los aprendizajes” (p.16). A continuación, se resume en la siguiente tabla estas secciones:

Tabla 1.

Secciones del PEI

Identificación	Análisis situacional	Objetivos de gestión escolar centrada en aprendizajes
¿Quiénes somos?	¿Cómo funciona nuestra IE?	¿Qué queremos alcanzar
Información general	Resultados de la IE	Objetivos
Principios de la educación	Análisis del funcionamiento	Matriz de planificación
Visión compartida	Vinculación con el entorno	

Fuente: Ministerio de Educación (2016, p.16).

Estas secciones del PEI constituyen sus dimensiones, y se distinguen por sus indicadores propios en cada uno de sus componentes. Dando cuerpo a la estructura del documento Proyecto Educativo Institucional (PEI) que el Ministerio de Educación ha reglamentado para todas sus dependencias en la Educación Básica Regular, en el nivel de inicial, primaria y secundaria.

Estructura del documento Proyecto Educativo Institucional

El documento oficial consta de cinco partes, estos son: Identificación, análisis situacional, propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes, acciones para la implementación del PEI y, por último, los anexos.

Identificación

Comprende los siguientes elementos: (a) Información de la IE, (b) Visión compartida, (c) Principios de la educación. (Minedu, 2016, p. 16)

Análisis situacional

Comprende los siguientes elementos: “(a) resultados aprendizaje e indicadores de eficiencia interna, (b) funcionamiento de la IE. (d) Vinculación con el entorno de la IE, (d) Cuadro diagnóstico situacional.” (Minedu, 2016, p. 16).

Propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes

Comprende los siguientes elementos: “(a) Objetivos de gestión centrada en los aprendizajes, (b) Matriz de planificación a mediano plazo” (Minedu, 2016, p. 16).

Acciones para la implementación del PEI

Comprende los elementos siguientes: (a) Monitoreo del PEI. (Minedu, 2016, p. 16)

Anexos

En esta parte se consigna lo siguiente: “(a) Actas de reunión, evidencias del proceso de formulación, entre otros.” (Minedu, 2016, p. 16).

Como el Ministerio de Educación se ha ajustado a las normas que impulsan el proceso de modernización de la gestión pública, considera por conveniente adoptar la nueva normativa referida al PEI para tomarlo como referencia para evaluar este importante instrumento de planificación en las instituciones de Puente Piedra.

1.3.2. La gestión por procesos

Concepto de proceso

“Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, proviene del latín processus que significa avance, marcha, desarrollo.” (RAE, 2014)

Pérez (2004) cita a ISO 9000:2000 lo define como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (p. 41)

Para Agudelo y Escobar (2000) es un “conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” (p. 29)

Bravo (2010) menciona que “La gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

La gestión por procesos en las instituciones son mecanismos eficaces para el logro de los objetivos organizacionales, donde nos permite definir los medios y

recursos disponibles y su uso racional en el proceso de ejecución para asegurar la satisfacción de los clientes.

También nos permite, a través de la información relevante la toma de decisiones en la gestión de forma efectiva y oportuna, tanto en lo estratégico como operativo.

Para llevar a cabo la gestión por procesos es fundamental la determinación de diversas áreas funcionales, estableciendo responsabilidades que permiten el control y evaluación efectiva de la organización.

Elementos de un proceso

La gestión por procesos presenta los elementos que se detallan a continuación:

“Un input (entrada) es un “producto” que provienen de un suministrador (eterno o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”. El proceso la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera. Un Output (salida), es un

“producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente”.” (Pérez, 2004, p. 44)

En la siguiente figura se expresa en detalle los elementos de un proceso:

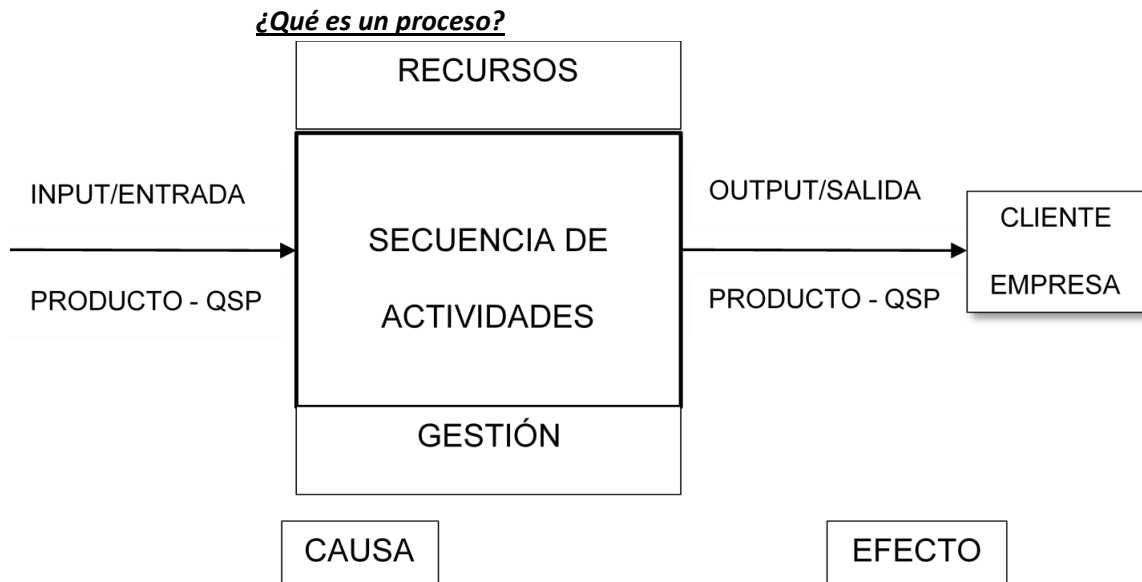


Figura 2. ¿Qué es un proceso? (Tomado de Pérez, 2004, p. 43).

Concepto de gestión por procesos

Para Moreira (2009) la gestión por procesos es:

“...tener una visión más allá de sus límites funcionales, mostrando la interrelación de todos los procesos como un sistema que contribuye, de forma conjunta, a satisfacer las necesidades de los usuarios ya que una de sus características es la delimitación de relación a un proceso determinado, apareciendo pues el llamado «propietario del proceso», quien es parte indisoluble del mismo por sus conocimientos y dominio.” (p.23)

De acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM señaló como uno de los componentes de la gestión pública orientada a resultados, la gestión por procesos, señalando lo siguiente:

Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio) en una salida (la entrega del bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio). Añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (p. 48)

La gestión de procesos es una estrategia de gestión donde las organizaciones identifican los procesos para su optimización, en la búsqueda de resultados establecidos en el plan.

Tipos de procesos

Según la PCM 2014, las instituciones públicas presentan tres tipos de procesos que se visualizan a través de los mapas de procesos: “(a) Estratégicos, (b) operativos y, (c) los de soporte.”

Procesos estratégicos

Para Moreira (2009) son aquellas que “ejecutan las organizaciones para planificar, organizar y controlar recursos. Permite la agrupación de los procesos. A partir del conocimiento de las tareas que se involucran en cada uno, estamos en condiciones de agrupar a los mismos. (p. 25)

Para el Ministerio de Educación (2013) son aquellos que:

...proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se orienten a la misión y visión del MINEDU. Se caracterizan por estar interrelacionados en base a la secuencia insumo – producto que ellos generan; además reciben y entregan información a los procesos operativos, procesos de soporte y a otras entidades tanto públicas como privadas. (p. 13)

Con el D.S. N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021, se “implementó la gestión por procesos en el sector poniendo en marcha la metodología para la implementación de la gestión por procesos, compuesta de tres etapas, a saber: (a) Etapa I: preparatoria, (b) Etapa II: Diagnóstico e identificación de procesos y, (c) Etapa III Mejora de procesos. La articulación de estas tres etapas constituye la gestión del cambio. Sin embargo, para ponerla en marcha se exige condiciones previas que se deben tener en cuenta en toda institución pública: (a) Asegurar el compromiso de la Alta Dirección., (b) Contar con objetivos estratégicos claramente establecidos, (c) Asegurar los

recursos y (d) fortalecer al órgano responsable de la implementación de la Gestión por Procesos.”

Procesos operativos

Para Moreira (2009) son aquellos procesos “clave de la Organización; los mismos que conforman el ciclo de vida de la información que son fundamentales en la cadena de valor.” (p. 25)

Para el Minedu (2013) afirma: “Se caracterizan por estar interrelacionados en base a la secuencia insumo – producto que ellos generan; además reciben y entregan información a los procesos estratégicos, procesos de soporte y a otras entidades vinculadas con la Educación”. (p. 37)

Pero, debemos tener en cuenta que la calidad de la ejecución de procesos debe estar enmarcada dentro de la gestión de calidad, es decir, seguir el proceso o ciclo de Deming, que permite la evaluación y la eficiencia de los procesos, orientados a los objetivos de la organización.



Figura 3. El ciclo de Deming.

El ciclo de Deming es fundamental para el cliente porque permiten la planificación de unos nuevos procesos donde se genera una continuidad en el ciclo repitiéndose en cada proceso, el ciclo de ajustar, planificar, verificar y actuar.

Procesos de soporte

Son “procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.” (Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández 2013, p. 7)

Para el Minedu (2013) también confirma que “no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos logren los objetivos de la institución. Están interrelacionados en base a la secuencia insumo-producto principalmente con los procesos operativos y con los procesos estratégicos. (p. 52)

La (PCM, 2013) en relación a los procesos estableció que “la gestión por procesos constituye una efectiva estrategia de gestión, porque fortalece la capacidad para lograr resultados superando las barreras de una estructura

organizacional de tipo funcional. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir al ciudadano”. (p. 2).

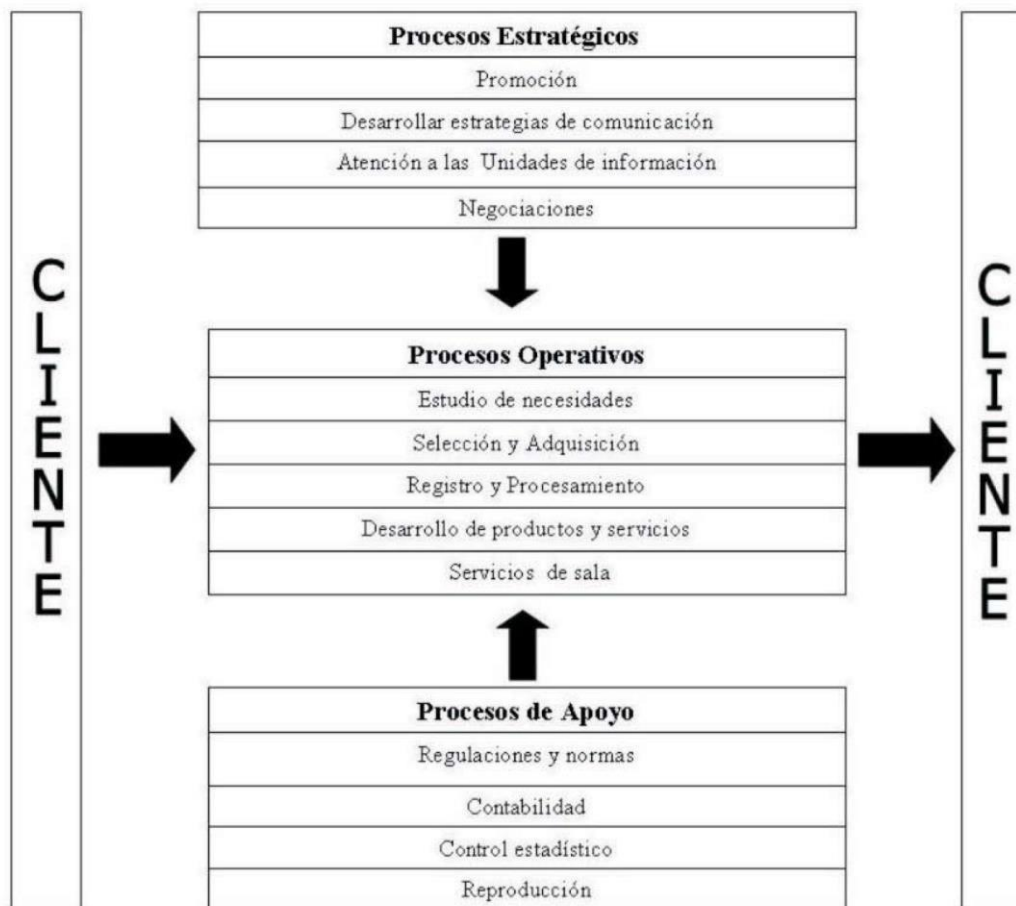


Figura 4. Mapa de procesos (Moreira 2009)

Dimensiones de la gestión por procesos

Las dimensiones que se consideran aquí son procesos y dan una visión sistémica del proceso de enseñanza y aprendizaje de principio a fin y corresponden al nivel 1 en la lectura del mapa de procesos.

Proceso Estratégico: Dirección y liderazgo, cuyo funcionamiento se apoya en los siguientes procesos:

PE01: desarrollar planeamiento institucional, comprendido por los siguientes elementos.

PE01.1: Formular el PEI

PE01.2: Formular el PCI

PE01.3: Formular el PAT

PE01.4: Establecer el RI

PE02: gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias, tiene como elementos:

PE02.1: Articular proyectos y programas

PE02.2: Promover proyectos y programas

PE02.3: Desarrollar mecanismos de articulación con la comunidad

PE03: Evaluar la gestión escolar

PE03.1: Monitorear el desarrollo de los procesos de la IE

PE03.2: Evaluar los procesos de la IE

PE03.3: Adoptar medidas para la mejora continua PE03.4: Rendir cuentas

Proceso Operativo: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar, cuyo funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

PO01: Gestionar la matrícula

PO01.1: Matricular

PO01.2: Ratificar la matrícula

PO01.3: Recibir y otorgar traslados

PO02: Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, tiene como elementos:

PO02.1: Realizar la programación curricular

PO02.2: Programar el tiempo para el aprendizaje

PO02.3: Disponer espacios para el aprendizaje

PO03: Fortalecer el desempeño docente

PO03.1: Desarrollar trabajo colegiado

PO03.2: Desarrollar investigación e innovación pedagógica PO03.3: Realizar acompañamiento pedagógico

PO04: Gestionar los aprendizajes

PO04.1: Desarrollar sesiones de aprendizaje

PO04.2: Reforzar los aprendizajes

PO04.3: Realizar acompañamiento integral al estudiante

PO04.4: Evaluar aprendizajes

PO04.5: Certificar aprendizajes

PO05: Gestionar la convivencia escolar y la participación

PO05.1: Promover la convivencia escolar

PO05.2: Prevenir y resolver conflictos

PO05.3: Promover la participación de la comunidad educativa PO05.4: Vincular la IE con la familia

Proceso de soporte: Soporte al funcionamiento de la IE, su funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

PS01: Administrar recursos humanos

PS01.1: Organizar la jornada laboral

PS01.2: Monitorear el desempeño y rendimiento

PS01.3: Fortalecer capacidades

PS01.4: Reportar asistencia, licencias y permisos

PS02: Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, tiene como elementos:

PS02.1: Realizar la distribución, mantenimiento y limpieza permanente

PS02.2: Efectuar la implementación de servicios complementarios PS02.3: Adoptar medidas de seguridad, eco eficiencia y manejo de riesgo

PS03: Administrar los bienes, recursos y materiales educativos

PS03.1: Registrar, almacenar y dar de baja

PS03.2: Distribuir y preservar

PS04: Administrar los recursos económicos

PS04.1: Programar y ejecutar los gastos

1.3.3. Calidad del servicio

Definir calidad de servicio constituye un problema por el carácter subjetivo y multidimensional que guarda este concepto. Al respecto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44), afirmaron lo siguiente: “Si estudiar la calidad de un producto presenta en ocasiones dificultades, éstas se multiplican al referirnos a la calidad del servicio, elemento, como es sabido, de naturaleza intangible, perecedero, heterogéneo y cuya producción y consumo resulta simultánea”. Entonces con mayor razón resulta complicado el estudio de calidad de servicio en el rubro financiero que se muestra tan diferenciado, multifacético y demasiado complejo.

A pesar de ello, se reseñan algunas definiciones que permiten tener una mejor comprensión de lo que es calidad de servicio, desde dos enfoques: Uno como valoración subjetiva, y, el otro identificado como actitud.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 21), señala que “la calidad de servicio, desde la óptica de la percepción de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o sesos de los clientes y sus percepciones”.

Grönroos (1988), citado en Roldán, Balbuena y Muñoz (2010), considera que la calidad de servicio es:

El resultado de integrar la calidad en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa. En ellas, se recogen los atributos que pueden influir en la percepción de un cliente ante un servicio (p. 21).

Concibe la calidad de servicio como la combinación de las dimensiones calidad técnica, calidad funcional y de imagen corporativa orientada a ejercer influencia en la percepción del cliente ante un servicio requerido.

En cambio, Oliver (1998, p. 41) concibe la calidad de servicio con la actitud del cliente, y por tanto considera que se trata de “una orientación afectiva frente un objeto y no implica sorpresa como concepto central”. Para este autor la calidad de servicio se trata de una cuestión afectiva que siente el cliente por un determinado servicio.

Bolton y Drew (1991, p. 12), también se inclina por identificar actitud con calidad de servicio, al sostener que “la actitud del cliente corresponde a una evaluación global del producto/servicio antes que a una evaluación de una transacción específica”. Es decir, calidad de servicio es la actitud del cliente que le permite hacer una valoración integral del servicio y no de manera específica.

Por tanto, calidad de servicio es el juicio que se forma el cliente acerca de un servicio luego de haberlo experimentado, actuando en consonancia sobre las percepciones de aquél en las dimensiones calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa que actúan como elementos de valor para calificar de bueno o no el servicio recibido. Sin embargo, para otros autores, afirman que la calidad de servicio es una actitud, esto es una respuesta que permite asignarle un valor

integral a un servicio en general y no por lo específico que pusiera significar, cuando se toma un servicio.

A manera de resumen, se indican algunas definiciones de calidad de servicio de algunos de los principales teóricos de la calidad del servicio:

Tabla 2.

Definiciones de calidad del servicio.

Autor	Definición
Lehtinen y Lehtinen (1982)	La calidad de servicio ocurre en la interacción entre el cliente y la persona de contacto con la empresa, existiendo tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva
Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)	La calidad de servicio es el resultado de comparar la percepción versus la expectativa del consumidor.
Grönroos (1988)	La calidad del servicio está compuesto por tres dimensiones: calidad técnica (que se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa, las cuales influyen en la percepción de un cliente.
Vásquez, Rodríguez y Díaz (1996)	La calidad de servicio la determina el consumidor, sobre la percepción del servicio que ha recibido.

Fuente: Roldán, Balbuena y Muñoz (2010, p. 23).

Dimensiones de calidad del servicio

El estudio de servicio de calidad inicialmente fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), llevándolos a formular un modelo conceptual de la calidad de servicio, centrando el estudio en los servicios de banca, tarjetas de créditos, agentes de seguros y servicios técnicos. En este primer estudio lograron identificar diez dimensiones determinantes de la calidad de servicio. Estas dimensiones fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente. Cada una de esas dimensiones contenía indicadores concretos que describían las características de cada uno de estos factores (Setó, 2004, p. 22).

Sin embargo, como resultado de la profundización de sus investigaciones Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 26), resumieron estas diez dimensiones

en cinco. En el trabajo de campo, se evidenció una alta correlación entre algunos de estos factores razón por el cual se agruparon la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en una sola dimensión, la misma que se resumió como seguridad; mientras accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente se agruparon en la dimensión denominada empatía (Setó, 2004, p. 23).

Por tanto, de la síntesis de los factores fundamentales de calidad de servicio, surgieron las siguientes cinco dimensiones del modelo conceptual de calidad de servicio, a saber: 1) Elementos tangibles o tangibilidad, 2) Confiabilidad o fiabilidad, 3) Capacidad de respuesta, 4) Seguridad y 5) Empatía.

Elementos tangibles o tangibilidad:

Setó (2004, p. 23), define tangibilidad como “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación”.

Según Cottle (1990, p. 39), considera que “Los elementos tangibles incluyen a) las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio, b) sus instalaciones y equipos y c), la apariencia de su personal”. Ejemplificando el concepto, señala que un elemento tangible de un banco incluye la apariencia de los estados de cuentas y de las tarjetas de crédito.

Maqueda y Llaguno (1995, p. 400), señalan que la dimensión es los elementos tangibles de la oferta de servicios, y la conciben como “la parte visible y perceptible de la oferta de servicio: instalaciones, equipo, apariencia del personal de contacto, etc., que indican al cliente la naturaleza y la calidad de servicio”.

De lo expresado por los autores, se alude a la presentación física de la organización, pero además la forma como se presenta el personal y otros materiales del que dispone la organización que sirvan para orientar o informar al cliente. En realidad, lo que busca con los elementos tangibles es impresionar al cliente en sus percepciones de tal forma que concite su interés por el servicio. En otras palabras, de lo que se trata es de estimular la percepción con antelación de los clientes antes de que entre en contacto con el servicio, asegurándose con esto cierta influencia a posteriori de aquel.

Esta dimensión, opera en el plano concreto mediante la identificación de indicadores agrupados en los siguientes rubros: 1) Instalaciones físicas y equipos, 2) apariencia del personal y 3), sistemas de comunicación.

Fiabilidad o confiabilidad:

Setó (2004, p. 23) define fiabilidad como “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable”.

Maqueda y Llaguno (1995), conciben esta dimensión como fiabilidad del servicio o grado de exactitud entre lo servicio y prometido, para el cual “requiere realizar la prestación del servicio con formalidad, y exactitud, de acuerdo con las expectativas, promesas y publicidad que del servicio se han hecho”.

Cottle (1990, p. 43), señala que la fiabilidad es la “capacidad para suministrar el servicio de manera confiable, puntual, segura y cuidadosa”.

En buena cuenta, se trata de la capacidad de la organización para brindar el servicio requerido con el mayor grado de exactitud o conformidad entre los clientes, ofreciendo a la par la garantía del servicio.

Esta dimensión, se manifiesta en el plano concreto mediante la identificación de los siguientes indicadores: 1) solución de problemas, 2) cumplimiento, 3) atención en el tiempo prometido y 4), ausencia de fallas en el proceso de atención. En suma, En estos indicadores la organización expresa de manera clara la eficiencia y eficacia del servicio en beneficio de los clientes, en otras palabras la efectividad del servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta:

Setó (2004, p. 23) considera que se trata de una “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido”.

Cottle (1990, p. 40), señala que capacidad de respuesta “se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido”.

Carrasco (2013, p. 7), define capacidad de respuesta como la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido”.

Se trata de la habilidad de la organización de ofrecerle al cliente un servicio rápido. Es decir, la capacidad de respuesta es la inmediatez de la organización para con el servicio requerido por el cliente.

Esta dimensión, se refleja en elementos concretos que representan indicadores: 1) Disposición para atender al cliente; 2) Rapidez en la atención. Es decir, se trata de colmar en atenciones al cliente y de una manera rápida y efectiva.

Seguridad:

Setó (2004, p. 23), define esta dimensión como “conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente”.

Carrasco (2013, p. 7), señala que se trata de “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza”. Maqueda y Llagunó (1995, p. 400), para estos autores esta dimensión la denominan infundir seguridad y confianza en los clientes, razón por el cual “se trata de la competencia, cortesía, preparación y atención que prestan los empleados del servicio al cliente para reducir los riesgos (mayores en el servicio) percibidos por éste”.

En otras palabras, esta dimensión consiste en brindar la seguridad, confianza y tranquilidad al cliente y de esta manera reducir los riesgos a los que está expuesto en cliente en la compra del servicio.

Los indicadores que caracterizan a esta dimensión son: 1) El personal cubre las expectativas, 2) Transferencia de confianza y, 3) competencias.

Empatía:

Setó (2004, p. 23), considera que es la “atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes”.

Cottle (1990, p. 42), señala que Empatía “Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos”.

Maqueda y Llagunó (1995, p. 400), llaman a esta dimensión la cualidad de la empatía y aducen “que es algo más que la cortesía, es ponerse en el lugar del cliente, de forma comprometida con él, intentando encontrar la respuesta más adecuada y deseada por el comprador de servicios”.

De lo expresado por los autores, la empatía es la actitud emocional de predisposición de la organización por el cliente, expresando con ello atención, interés, preocupación y comprensión por sus necesidades manifiestas o no a la hora de considerar el servicio.

Los indicadores que permiten medir esta dimensión son: 1) Atención personalizada, 2) Horario de atención adecuados, 3) Preocupación por orientar a los clientes, 4) Comprensión y paciencia por las necesidades de los clientes”.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

Problema específico 2

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

Problema específico 3

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

Problema específico 4

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

Problema específico 5

¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que la justificación de la investigación “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p. 40) Desde esta perspectiva, es preciso señalar que el presente estudio se justifica por lo siguiente: Conveniencia.- El presente estudio sirve para coadyuvar al proceso de Modernización de la gestión pública al 2021 en el sector educación, toda vez que está orientada a resaltar el planeamiento estratégico como una poderosa herramienta que permita implementar las políticas de Estado y de gobierno, y de esta forma optimizar recursos que estén a servicio de los ciudadanos. En segundo término, este estudio sirve porque se empeña en describir y explicar cómo los procesos identificados en el mapa de procesos del sector

educación, de manera particular en la institución educativa fortalecen la gestión por procesos, promueve la simplificación administrativa y organización institucional. Asimismo, este estudio es conveniente porque al evaluar la calidad de servicio de los docentes en las instituciones educativas emblemáticas del distrito de Puente Piedra, permite tener un perfil más definido de los ciudadanos en torno a la calidad de educación que se implementa en las instituciones educativas, y para la UGEL 4 sistematizar las buenas prácticas educativas y pedagógicas con el fin de potenciar el valor agregado de la propuesta educativa que hace en el distrito de Puente Piedra.

Relevancia social: El presente estudio resulta también relevante en el ámbito social porque quienes se van a ver beneficiados con los resultados de la investigación son en primer lugar los directivos, en segundo lugar, la comunidad y en tercer lugar la UGEL 4. Con respecto a los directivos, los resultados les van a permitir mejorar el estado del planeamiento estratégico que lo ha definido con precisión CEPLAN y el Ministerio de Educación lo ha adaptado a su ámbito de competencia, permitiendo que los directivos impulsen mediante el trabajo en equipo una labor de diagnóstico, prospectiva y de análisis de los factores que influyen en el devenir de la educación en el distrito de Puente Piedra. Como segundo aspecto, esta investigación resulta relevante a la comunidad porque lo que se busca con el estudio de la gestión por procesos es optimizar las buenas prácticas y potenciar la cadena de valor de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, toda vez que lo que se busca es brindar una mejor calidad de la educación. Y, en tercer lugar, se convierte en relevante para la UGEL 4, porque le va permitir mejorar en la calidad del servicio educativo para los padres de familia, hecho que pasa por conocer las fortalezas y debilidades de las instituciones educativas referidas a través de su planeamiento estratégico y gestión por procesos.

Implicaciones prácticas: El estudio tiene implicaciones prácticas porque ayudará a fortalecer la calidad del servicio, a través de la optimización de los procesos, teniendo como base el marco del buen desempeño del directivo y el marco del buen desempeño docente, orientándolo a conseguir los logros y metas al 2021.

Valor teórico: Con el hallazgo de los resultados lo que se buscará será generalizar y generar nuevo conocimiento en torno al planeamiento estratégico, gestión por procesos y calidad del servicio en el ámbito educativo, de modo que contribuya a impulsar la modernización de la gestión pública al 2021, a través de la gestión por resultados. Si bien es cierto que el Ministerio de Educación ha logrado identificar los elementos que integran los diversos procesos (estratégico, operativo y de soporte) es vital saber cómo se comportan en las instituciones educativas a la luz del Nuevo Gestión Pública.

Utilidad metodológica: En esta parte el aspecto más importante es que los instrumentos aplicados están validados; lo que sí se va a incidir es en la adaptación para recoger los datos lo más consistente posible; asimismo, lo que se pretende es observar la realidad tal como se manifiesta sin ninguna intervención o manipulación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Hipótesis específica 2

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Hipótesis específica 3

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Hipótesis específica 4

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Hipótesis específica 5

El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar si el planeamiento estratégico y la gestión por procesos determinan la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Objetivo específico 2

Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Objetivo específico 3

Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Objetivo específico 4

Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

Objetivo específico 5

Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.

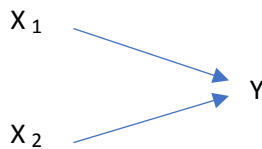
II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se realiza una manipulación deliberada de una de las variables y se limita a observar tal como se manifiesta el fenómeno estudiado; asimismo, es transeccional, porque se realiza en un tiempo único el corte del tiempo para recolectar los datos. Mientras el alcance de la investigación es correlación-causal. Al respecto, Hernández, Fernández y

Baptista (2014) señalan que los diseños transeccionales-causales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función del a relación causaefecto”. (p. 158).

El esquema del diseño explicativo es el siguiente:



Dónde:

X₁ : Variable independiente 1: planeamiento estratégico

X₂ : Variable independiente 2: Gestión por procesos Y: Variable dependiente:
Calidad de servicio

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición

Variable independiente planeamiento estratégico

“El planeamiento estratégico es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos”. (CEPLAN, 2014, p. 520259).

Tabla 3.

Operacionalización de la variable independiente planeamiento estratégico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Identificación	Misión de la IE Visión compartida Principios de la educación	1 al 21		
Análisis situacional	Resultados aprendizaje e indicadores de eficiencia interna Funcionamiento de la IE Vinculación con el entorno de la IE Cuadro diagnóstico situacional	Del 22 al 33	Dicotómica Ordinal	Bajo: [42 – 70]
Propuesta de gestión escolar centra en los aprendizajes	Objetivos de gestión escolar centrada en los aprendizajes Matriz de planificación a mediano plazo	Del 34 al 39	No: 0 Sí: 1	Medio: [71– 98]
Acciones para la implementación del PEI	Monitoreo del PEI Registro de evidencias	Del 40 al 42		Alto [99 – 126]

Variable independiente gestión por procesos:

“La gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar, diseñar, formalizar, controlar; mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”. (Bravo, 2010, p. 24).

Tabla 4.

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
liderazgo	institucional Gestionar relaciones interinstitucionales comunitarias Evaluar la gestión escolar	1 al 11		
Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	Gestionar la matrícula Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes Fortalecer el desempeño docente Gestionar los aprendizajes Gestionar la convivencia escolar y la participación	Del 12 al 29	Dicotómica Ordinal	Bajo: [39 – 65] Medio: [66 – 91] Alto [92 – 117]
Soporte al funcionamiento de la	Administra los Recursos Humanos Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios Administrar los bienes, recursos y materiales y educativos Administrar recursos económicos	Del 30 al 39	No: 0 Sí: 1	

Variable dependiente calidad de servicio

“La calidad de servicio, desde la óptica de la percepción de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o sesos de los clientes y sus percepciones”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p. 21).

Tabla 5.

Operacionalización de la variable dependiente calidad de servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Elementos tangible	Instalaciones físicas, equipos	1 al 10		
	Apariencia del personal Sistemas de comunicación			
Confiabilidad	Solución de problemas	Del 11 al 14		
	Cumplimiento Atención en el tiempo prometido Ausencias de fallas en el proceso de atención			
capacidad de respuesta	Disposición para atender al usuario	Del 15 al 16		
	Rapidez en la atención			
Seguridad	El personal cubre las expectativas	17 al 19		
	Transferencia de confianza Competencia			
Empatía	Atención personalizada	Del 20 al 23		
	Horarios adecuados de atención Preocupación por orientar a los usuarios Comprensión y paciencia por las necesidades de los usuarios			

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Bisquerra (2004, p. 143), sostiene que “la población es el conjunto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo los resultados de la investigación.

Se simboliza por N”. Coherente con esta definición, la unidad de análisis poblacional en la presente investigación son los docentes del nivel de educación secundaria de instituciones educativas perteneciente al distrito de Puente Piedra.

Tabla 6.

Distribución absoluta y porcentual de docentes de secundaria por instituciones educativas de Puente Piedra, 2017.

Institución Educativa	Población	Porcentaje
2067 Leoncio Prado	25	9.4
2069 Santa Rosa	24	26.3
2076 Abraham Lincoln	29	12.5
2081 Perú Suiza	36	21.3
3071 Manuel García Cerrón	51	12.5
Kumamoto I	41	18.1
Total	206	100.0

Fuente: Elaboración propia.

2.3.2. Muestra

Según Hernández et. al. (2014) una muestra probabilística es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 176). Para ello se aplicó en primer lugar la fórmula de Cochran para hallar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + z_{\frac{\alpha}{2}}^2 PQ}$$

N: Población n: Tamaño de la muestra

Z : 1,96 valor para un nivel de confianza de 95% E : 0,05 Error de estimación de 5% p: Probabilidad a favor q: Probabilidad en contra.

Como la población es de 206 docentes y el tamaño de la muestra es de 134 docentes, entonces la muestra que se necesitó para cada estrato se determinó del modo siguiente:

$$Ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Siendo el resultado final Ksh = 0.650485

En la siguiente tabla se consignó el tamaño de la muestra por cada estrato.

Tabla 7.

Distribución de la muestra de docentes del nivel de educación secundaria de las instituciones educativas de Puente Piedra. Ugel 04, 2016.

Instituciones Educativas de educación secundaria	N° de docentes	Ksh	Muestra
2067 Leoncio Prado	25	0.650485	16
2069 Santa Rosa	24	0.650485	16
2076 Abraham Lincoln	29	0.650485	19
2081 Perú Suiza	36	0.650485	23
3071 Manuel García Cerrón	51	0.650485	33
Kumamoto I	41	0.650485	27
Total	206	0.650485	134

Fuente: Ugel 04. Puente Piedra. Diciembre 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En el presente estudio se empleará la técnica de la encuesta, tanto para la variable planeamiento estratégico, gestión por procesos y calidad del servicio. Sobre el particular, Abascal y Grande (2005, p. 14) sostienen que consiste en un procedimiento mediante el cual se logra obtener información empleando un conjunto coherente y consistente de interrogantes que recolectan información acerca de las características de una muestra para luego ser analizada a través de métodos cuantitativos que luego son extrapolados en base a parámetros significativos. Es decir, se trata de la obtención de datos mediante preguntas consignadas en el cuestionario y adecuadamente estructuradas con el objetivo de la investigación.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Hernández et. al. (2014) sostiene que un instrumento de recolección es un “recurso que utiliza el investigador para registrar datos sobre las variables que tienen en mente” (p.199). De manera que el instrumento considera es el cuestionario, toda vez que consiste en la formulación de un conjunto de preguntas acerca de una variable de estudio. Asimismo, se tomó en consideración las fichas de observación inherente al programa.

A continuación, se consigna la ficha técnica de los cuestionarios:

Planeamiento estratégico, gestión por procesos y calidad del servicio.

Ficha técnica

Variable 1: **Planeamiento estratégico**

Nombre del instrumento	: Cuestionario de planeamiento estratégico
Autor	: Ministerio de Educación (2016)
Adaptación	: Sonia F. Fernández Condori (2017)
Estandarización	: Sonia F. Fernández Condori (2017)
Administración	: Individual
Tiempo Aplicación	: 15 minutos promedio
Significación	: Evalúa las percepciones acerca del planeamiento estratégico
Tipificación	: Baremo en base a prueba piloto

Variable 2: Gestión por procesos

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión por procesos

Autora	: Sonia F. Fernández Condori
Adaptación	: Sonia F. Fernández Condori
Estandarización	: Sonia F. Fernández Condori
Administración	: Individual
Tiempo Aplicación	: 30 minutos promedio
Significación	: Evalúa las percepciones acerca de la gestión por procesos

Tipificación : Baremo en base a prueba piloto

Variable 3: Calidad del servicio

Nombre instrumento del :	Cuestionario de calidad del servicio o Servqual
Autor :	(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
Adaptación :	Sonia F. Fernández Condori
Estandarización :	Sonia F. Fernández Condori
Administración :	Individual
Tiempo Aplicación :	30 minutos promedio
Significación :	Evalúa las percepciones acerca del a calidad del servicio
Tipificación :	Baremo en base a prueba piloto

Validez y confiabilidad Validez

Todo instrumento debe pasar por el criterio de validez. Según Hernández,

Fernández y Baptista (2014, p. p. 200) se define como el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Con esta premisa, la validez de los instrumentos se sometió a una validez de contenido. De acuerdo con Hernández, Fernández y baptista (2014, p. 200) este tipo de validez se define como el “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Por tanto, en este estudio se tomó en cuenta la validez de contenido, la misma que fue sometida a opinión de jueces expertos. De manera especial, investigadores y profesionales que trabajan en la Universidad César Vallejo.

Tabla 8.

Validez de contenido de los instrumentos de investigación.

Ffc	Expertos Nombres y apellidos	Opinión de Aplicabilidad		
		Planeamiento estratégico	Gestión por procesos	Calidad de servicio
01	Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo	Aplicable	Aplicable	Aplicable
02	Dr. Luis Alberto Nuñez Lira	Aplicable	Aplicable	Aplicable
03	Dr. Paul Richard Huamán Canchari	Aplicable	Aplicable	Aplicable
04	Dr. Juan Hugo Ramos Gonzales	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo a través de una prueba piloto en el cual se seleccionaron a 25 sujetos, que guardaban las mismas características que de la muestra seleccionada. Para realizar el procedimiento se empleó la prueba de confiabilidad KR20, por ser la escala de respuestas dicotómicas (0 y 1). De modo que este proceso se aplicó para las dos variables independientes obteniéndose determinados valores: planeamiento estratégico (KR20 = 0.912) el cual se considera como alta confiabilidad; gestión por procesos (KR20 = 0.918); mientras el alfa de Cronbach se utilizó para calidad de servicio ($\alpha = 0.910$), el cual es considerado de alta confiabilidad. Los resultados se consignan en la siguiente tabla.

Tabla 9.

Prueba piloto mediante coeficiente KR20 y Alfa de Cronbach

Prueba Alfa de Cronbach Variables	Confiabilidad		
	Confiabilidad	Muestra piloto	N° de ítems
Planeamiento estratégico	KR20 = 0.912	25	42
Gestión por proceso	KR20 = 0.918	25	39
Calidad de servicio	$\alpha = 0.916$	25	23

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos están referido esencialmente al análisis de datos cuantitativos, que de acuerdo con Hernández et. al. (2014) “el análisis se realiza

tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística” (p. 271). Es decir, se aplican métodos estadísticos que es un conjunto de procedimientos que permiten sistematizar datos cuantitativos y cualitativos a través de técnicas de recolección, tabulación, recuento, presentación, descripción y análisis de datos, que sirven para comprobar hipótesis y establecer inferencias. En ese sentido, los métodos estadísticos comprenden tanto los aspectos descriptivos (distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, de variabilidad y gráficas) como los inferenciales (estimación de parámetros para probar hipótesis) de índole paramétrica, no paramétrica y análisis multivariado.

En base a esta premisa, el análisis de datos en el presente estudio considera los siguientes pasos: (a) Selección del programa estadístico para el análisis de datos, en este caso se trabajará con el SPPSS v. 24. (b) Ejecución del programa, (c) Exploración de los datos, que consiste en su análisis por cada variable de estudio. (d) Se evalúa la confiabilidad y validez de los instrumentos escogidos. (e) Se efectiviza el análisis estadístico descriptivo de cada variable. (f) Se realizan análisis estadísticos inferenciales respecto las hipótesis planteadas, (g) Luego se efectúan los análisis adicionales y (h) Se preparan los resultados para ser presentados.

En ese sentido, para el análisis de los datos en la presente investigación se utilizará la distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, después se realizará la prueba de normalidad para ver si los datos proceden o no de una distribución paramétrica o no paramétrica, para finalmente efectuar el respectivo contraste de hipótesis mediante la Prueba de regresión no paramétrica, prueba que se emplea para contrastar hipótesis, los mismos que se realizarán con el apoyo del software SPSS 24.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha tenido en cuenta también los aspectos éticos, estos tienen que ver con la autenticidad de los datos que se consignan en la investigación, siendo importante el consentimiento informado para conseguir la colaboración de los participantes. Asimismo, por tratarse de un estudio de percepciones acerca del mundo laboral en que se desenvuelven los participantes, es importante entonces

guardar la reserva del caso, esto es la confidencialidad de la información obtenida en las encuestas por parte de aquellos, razón por el cual ha de respetarse estrictamente los protocolos establecidos por la Escuela de Postgrado. Finalmente, destacar también como aspecto ético, el empleo de las normas APA para evitar cualquier situación de plagio u omisión de referencias, consignado de manera apropiada las referencias.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Resultados descriptivos de la variable planeamiento estratégico

En la tabla 10 y figura 5 se muestran los resultados de la variable planeamiento estratégico, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: El 93,3% presenta un nivel desarrollado, el 6,7% presenta un nivel en proceso y el 0.0% presenta un nivel por desarrollar.

Podemos concluir que el planeamiento estratégico, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, presenta una tendencia de nivel desarrollado.

Tabla 10.

Niveles de la variable planeamiento estratégico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desarrollada	125	93,3
	En proceso	9	6,7
	Por desarrollar	0	0.0
	Total	134	100,0

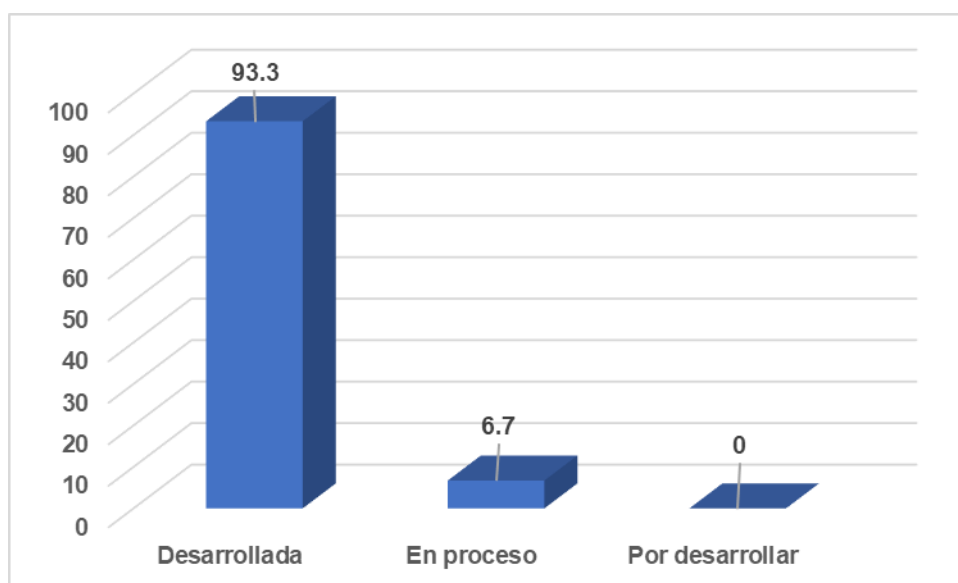


Figura 5. Niveles de la variable planeamiento estratégico

En la tabla 11 y figura 6 se muestran los resultados de las dimensiones de la variable planeamiento estratégico, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: En la dimensión identificación el 0,0% presenta un nivel desarrollado, el 69,4% presenta un nivel en proceso y el 30,6% presenta un nivel por desarrollar. En la dimensión análisis situacional el 0,0% presenta un nivel desarrollado, el 91,8% presenta un nivel en proceso y el 8,2% presenta un nivel por desarrollar. En la dimensión propuesta de gestión el 92,5% presenta un nivel desarrollado, el 6,7% presenta un nivel en proceso y el 0,7% presenta un nivel por desarrollar. En la dimensión acciones el 85,8% presenta un nivel desarrollado, el 12,7% presenta un nivel en proceso y el 1,5% presenta un nivel por desarrollar.

Tabla 11.

Niveles de la variable planeamiento estratégico por dimensiones

Niveles	Identificación		Análisis situacional		Propuesta de gestión		Acciones	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Desarrollada	0	0,0	0	0,0	124	92,5	115	85,8
En proceso	93	69,4	123	91,8	9	6,7	17	12,7
Por desarrollar	41	30,6	11	8,2	1	,7	2	1,5
Total	134	100,0	134	100,0	134	100,0	134	100,0

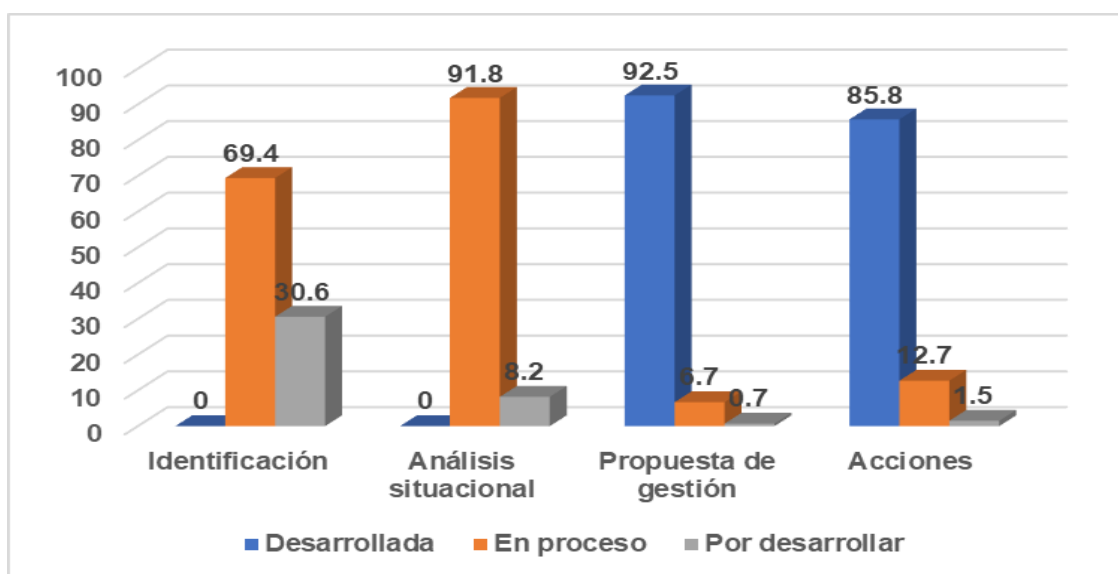


Figura 6. Niveles de la variable planeamiento estratégico por dimensiones

3.1.2 Resultados descriptivos de la variable gestión por procesos

En la tabla 12 y figura 7 se muestran los resultados de la variable gestión por procesos, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: El 51.5% presenta un nivel adecuado, el 48,5% presenta un nivel en poco adecuado y el 0.0% presenta un nivel inadecuado.

Podemos concluir que la gestión por procesos, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, presenta una tendencia de nivel adecuado.

Tabla 12.

Niveles de la variable gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	69	51,5
	Poco adecuada	65	48,5
	Inadecuada	0	0,0
	Total	172	100.0

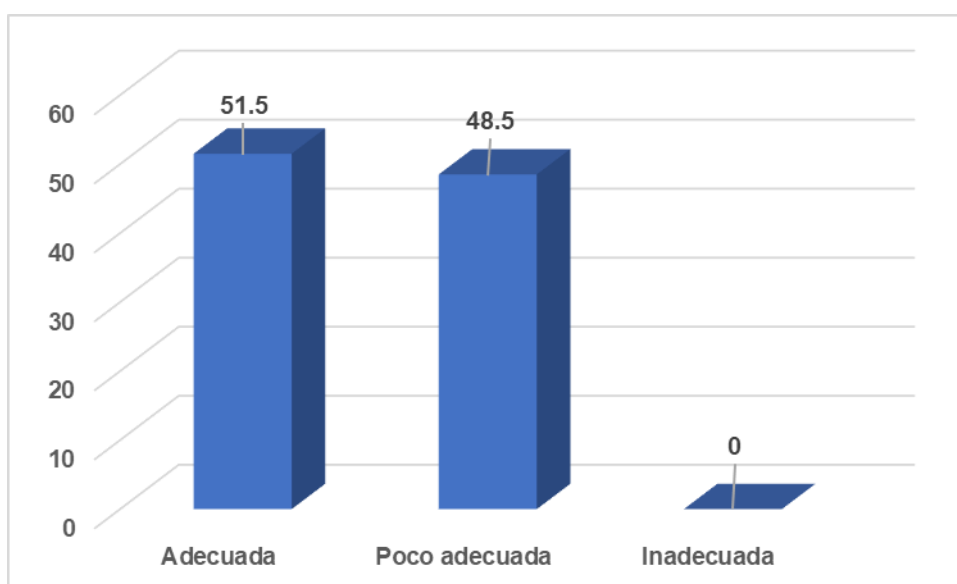


Figura 7. Niveles de la variable gestión por procesos

En la tabla 13 y figura 8 se muestran los resultados de la variable gestión por procesos por dimensiones, de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: En la dimensión dirección y liderazgo el 99,3% presenta un nivel adecuado, el 0,7% presenta un nivel en poco adecuado y el 0.0% presenta un nivel inadecuado. En la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar el 35,1% presenta un nivel adecuado, el 7,5% presenta un nivel en poco adecuado y el 57,5% presenta un nivel inadecuado. En la dimensión soporte y funcionamiento el 34,3% presenta un nivel adecuado, el 9,0% presenta un nivel en poco adecuado y el 56,7% presenta un nivel inadecuado.

Tabla 13.

Niveles de gestión por procesos por dimensiones

Niveles	Dirección y liderazgo		Desarrollo pedagógico y convivencia escolar		Soporte y funcionamiento	
	f	%	f	%	f	%
Adecuada	133	99,3	47	35,1	46	34,3
Poco adecuada	1	,7	10	7,5	12	9,0
Inadecuada	0	0,0	77	57,5	76	56,7
Total	134	100,0	134	100,0	134	100,0

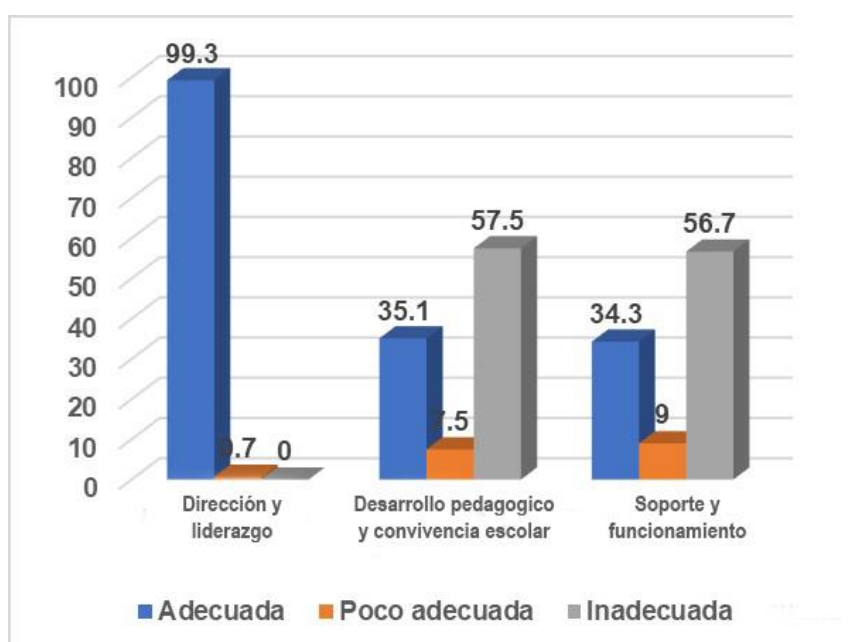


Figura 8. Niveles de gestión por procesos por dimensiones

3.1.3 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

En la tabla 14 y figura 9 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: El 11,9% afirma que tiene un nivel adecuado, el 44,8% nivel inadecuado y el 43,3% presenta un nivel poco adecuado.

Podemos concluir que la variable calidad de servicio de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, presenta una tendencia de nivel inadecuado.

Tabla 14.

Niveles de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	16	11,9
	Inadecuada	60	44,8
	Poco adecuada	58	43,3
	Total	134	100,0

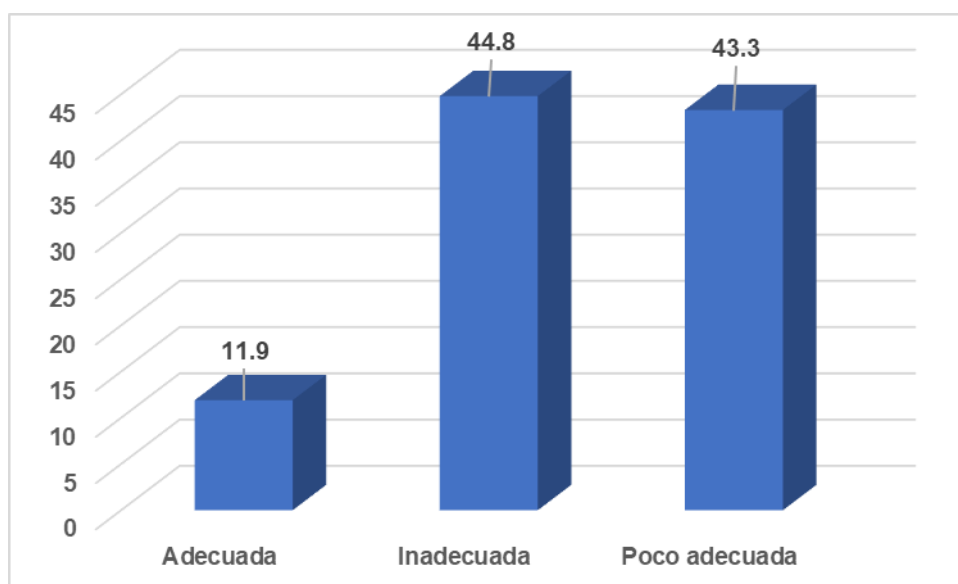


Figura 9. Niveles de la variable calidad de servicio

En la tabla 15 y figura 10 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: En la dimensión elementos tangibles el 8,2% afirma que tiene un nivel adecuado, el 47,0% nivel inadecuado y el 44,8% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión confiabilidad el 9,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 40,3% nivel inadecuado y el 50,0% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión calidad de respuesta el 12,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 38,1% nivel inadecuado y el 49,3% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión seguridad el 9,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 35,8% nivel inadecuado y el 54,5% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión empatía el 11,9% afirma que tiene un nivel adecuado, el 47,0% nivel inadecuado y el 41,0% presenta un nivel poco adecuado.

Tabla 15.

Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones

Niveles	Elementos tangibles		Confiabilidad		Calidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuada	11	8.2	13	9.7	17	12.7	13	9.7	16	11.9
Inadecuada	63	47.0	54	40.3	51	38.1	48	35.8	63	47.0
Poco adecuada	60	44.8	67	50.0	66	49.3	73	54.5	55	41.0
Total	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0

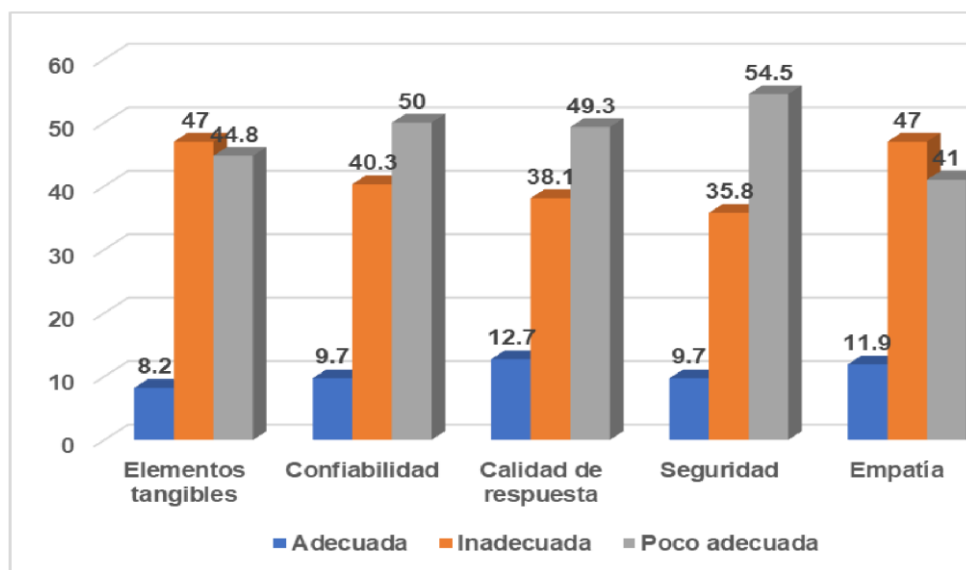


Figura 10. Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 16 nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 673.079 con 32 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.010$). por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 16.

Información de ajuste de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	726.545			
Final	673.079	53.466	32	.010

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17. la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0.05. ($p=0.599$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 17.

Bondad de ajuste de la hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2.760	4	.599
Desviación	2.996	4	.558

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 18. el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.010$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (calidad de servicio). Así.

Cox y Snell indica que el índice es de 0.329. Nagelkerke indica que el índice es de 0.330 y McFadden nos indica un índice de 0.067.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 33,0%. lo cual indica a su vez que el 70.0% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 18.

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Método	Valor
Cox y Snell	.329
Nagelkerke	.330
McFadden	.067

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en los elementos tangibles en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en los elementos tangibles en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 19 la información de ajuste de los modelos nos indica que el modelo en su conjunto es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente. El valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 613.086 con 32 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.019$). por lo que se rechaza

la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 19.

Información de ajuste de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	663.810			
Final	613.086	50.724	32	.019

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20. la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0.05. ($p=0.398$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 20.

Bondad de ajuste hipótesis específica 1

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1722.478	1708	.398
Desviación	549.701	1708	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 21. el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (elementos tangibles). Así.

Cox y Snell indica que el índice es de 0.315. Nagelkerke indica que el índice es de 0.316 y McFadden nos indica un índice de 0.069.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 31,6%. lo cual indica a su vez que el 69,4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 21.

Pseudo R cuadrado hipótesis específica 1

Método	Valor
Cox y Snell	.315
Nagelkerke	.316
McFadden	.069

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en la confiabilidad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la confiabilidad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 22 la información de ajuste de los modelos nos indica que el modelo en su conjunto es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente. El valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 199.261 con 2 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.000$). por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 22.

Información de ajuste de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	485.916			
Final	286.655	199.261	32	.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 23. la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es menor a 0.05. ($p=0.0,007$) lo que implica que el modelo no es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 23.

Bondad de ajuste hipótesis específica 2

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1034.733	925	.007
Desviación	375.233	925	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 24 el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.000$ y que la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (dimensión procedimental). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.774. Nagelkerke indica que el índice es de 0.786 y McFadden nos indica un índice de 0.359.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 78,6%. lo cual indica a su vez que el 21.4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 24.

Pseudo R cuadrado hipótesis específica 2

Método	Valor
Cox y Snell	.774
Nagelkerke	.786
McFadden	.359

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en la calidad de respuesta en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad de respuesta en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 25 la información de ajuste de los modelos nos indica que el modelo en su conjunto es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente. El valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 357.078 con 32 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.009$). por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 25.

Información de ajuste de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	411.030			
Final	357.078	53.952	32	.009

Función de enlace: Logit.

En la tabla 26. la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0.05. ($p=0.850$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 26.

Bondad de ajuste hipótesis específica 3

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	541.811	577	.850
Desvianza	304.784	577	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 27 el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (dimensión conceptual). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.331. Nagelkerke indica que el índice es de 0.341 y McFadden nos indica un índice de 0.114.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 13.7%. lo cual indica a su vez que el 86.3% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 27.

Pseudo R cuadrado hipótesis específica 3

Método	Valor
Cox y Snell	.331
Nagelkerke	.341
McFadden	.114

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en la seguridad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la seguridad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 28 la información de ajuste de los modelos nos indica que el modelo en su conjunto es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente. El valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 444.764 con 32 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.226$). por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 28.

Información de ajuste de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	482.433			
Final	444.764	37.669	32	.226

Función de enlace: Logit.

En la tabla 29. la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es mayor a 0.05. ($p=0.172$) lo que implica que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 29.

Bondad de ajuste hipótesis específica 4

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	876.598	838	.172
Desviación	388.311	838	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 30. el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.245. Nagelkerke indica que el índice es de 0.249 y McFadden nos indica un índice de 0.069.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 24,9%. lo cual indica a su vez que el 75,1% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 30.

Pseudo R cuadrado hipótesis específica 4

Método	Valor
Cox y Snell	.245
Nagelkerke	.249
McFadden	.069

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos no inciden en la empatía en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018. Ha: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la empatía en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

En la tabla 31 la información de ajuste de los modelos nos indica que el modelo en su conjunto es de utilidad en la predicción de la probabilidad de ocurrencia de las categorías recogidas en la variable dependiente. El valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 400.115 con 32 grados de libertad y su significancia es plena ($p=0.115$). por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo. a excepción de la constante. con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 31.

Información de ajuste de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	440.192			
Final	400.115	40.076	32	.155

Función de enlace: Logit.

En la tabla 32 la bondad de ajuste nos indica que la significancia del modelo es menor a 0.05. ($p=0.000$) lo que implica que el modelo no es adecuado para el ajuste de los datos.

Tabla 32.

Bondad de ajuste hipótesis específica 5

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	889.695	751	.000
Desvianza	349.207	751	1.000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 33. el pseudo r cuadrado nos indica que en el modelo las variables están asociadas asociada con una significatividad de $p = 0.000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (planeamiento estratégico y la gestión por procesos) nos permite predecir la variable dependiente (empatía). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.258. Nagelkerke indica que el índice es de 0.265 y McFadden nos indica un índice de 0.080.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 26.5%. lo cual indica a su vez que el 73.5% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 33.

Pseudo R cuadrado hipótesis específica 5

Método	Valor
Cox y Snell	.258
Nagelkerke	.265
McFadden	.080

Función de enlace: Logit.

IV. Discusión

Al respecto de los resultados de la hipótesis general que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,010; el ajuste de modelo nos indica 0,599 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 33,0%. Estos hallazgos concuerdan con Sarasara (2015) presentó la tesis “El planeamiento estratégico de turismo ecológico en América Latina: caso posada Amazonas del Perú y del Ecuador. El análisis ha permitido determinar que las Comunidades Nativas, no están conformes con la instalación de empresas hidrocarburíferas, que dañan el ecosistema, mientras apoyan el crecimiento y creación de otras empresas de Turismo Ecológico. Se concluye que el Planeamiento Estratégico para el Ecoturismo en América Latina es mediante la aplicación de los Ejes del Ecoturismo en Alianzas Estratégicas.”

Al respecto de los resultados de la hipótesis específica 1 que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en los elementos tangibles en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,019; el ajuste de modelo nos indica 0,398 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 31,6%. Estos hallazgos concuerdan con Ramírez (2015) presentó la tesis doctoral “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos – Lima, 2013. En el contraste de hipótesis, se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, hallándose para la hipótesis general un coeficiente de correlación ($Rho = .863, p = .032 < .05$), demostrándose con ello la existencia de una correlación directa de magnitud alta, rechazándose con ello la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, es decir sí existe correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión. Por tanto, con la conclusión se contestó a la hipótesis de que sí existe la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel de educación primaria del distrito de Chorrillos, cuando se realiza adecuadamente el planeamiento estratégico, la gestión será mejor.

Al respecto de los resultados de la hipótesis específica 2 que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la confiabilidad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018., las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,000; el ajuste de modelo nos indica 0,007 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 78,6%. <los resultados concuerdan con Pillaca (2014) en su artículo de investigación Calidad percibida y calidad esperada por los estudiantes de las instituciones educativas emblemáticas de Huamanga – Ayacucho, tuvo como propósito estudiar la relación entre la calidad percibida y la calidad esperada desde las percepciones de los estudiantes en cuatro instituciones educativas de Huamanga, Ayacucho. El enfoque de investigación fue cuantitativo, aunque el tipo de investigación fue aplicada y el método científico analítico descriptivo. Además, el diseño fue no experimental de tipo transversal y descriptivo correlacional. La muestra fue de 339 estudiantes, y se aplicó el cuestionario Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Las conclusiones a las que arribó fueron: El 71% de estudiantes califica como deficiente la calidad del servicio educativo. Ello es así porque si bien valoran muy positivamente a su institución educativa, en promedio, también esperan que la calidad sea mucho mejor. El coeficiente de correlación de los indicadores es también positivos y altamente significativo todos. Varían de moderado a bajo. (Pillaca, 2014, p. 7).

Al respecto de los resultados de la hipótesis específica 3 que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad de respuesta en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,009; el ajuste de modelo nos indica 0,850 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 34,1%. Los resultados tienen similitud con Mantilla (2015) presentó la investigación “Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano para una dirección provincial del consejo de la judicatura. La conclusión relevante del estudio consistió en que la planificación estratégica para la gestión del talento humano de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura

de Pastaza, constituye una herramienta administrativa necesaria, cuyo objeto es la orientación y guía hacia el mejoramiento continuo del personal.

Al respecto de los resultados de la hipótesis específica 4 que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la seguridad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,226; el ajuste de modelo nos indica 0,172 y el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 24,9%. Los resultados concuerdan con González (2015) en su artículo de investigación “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. Como resultados fundamentales de la investigación se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del servicio. Se determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.”

Al respecto de los resultados de la hipótesis específica 5 que indica que: el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la empatía en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,155; el ajuste de modelo nos indica 0,000 y el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 25,6%. Estos hallazgos concuerdan con Núñez (2014) realizó el estudio recursos intangibles como factores clave en la gestión estratégica de instituciones de educación superior y su impacto en los procesos de innovación. Tesis doctoral por la Universidad Politécnica de Madrid. Uno de los resultados que se halló fue que la gestión estratégica de la IES está influenciada directa y positivamente por la gestión del conocimiento ($r = 0.71$, $p = .000$); de igual forma, se encontró que la gestión estratégica de las IES está influenciada directa y positivamente por la reputación organizacional ($r = 0.25$, $p = .000$) y se demostró que el valor agregado de las IES

está influenciado directa y positivamente por la gestión estratégica ($r = 0.15$, $p < .0,05$). Estas correlaciones obedecen al modelo de influencia indirecta que ejercen los recursos intangibles. De modo que la investigadora infiere que las IES realizan esfuerzos orientados a incluir los recursos intangibles a los que considera significativos en la gestión estratégica ejerciendo impacto positivo en los resultados.

V. Conclusión

- Primera: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,010; el ajuste de modelo nos indica 0,599 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 33,0%.
- Segunda: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en los elementos tangibles en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,019; el ajuste de modelo nos indica 0,398 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 31,6%.
- Tercera: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la confiabilidad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018., las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,000; el ajuste de modelo nos indica 0,007 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 78,6%.
- Cuarta. El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad de respuesta en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,009; el ajuste de modelo nos indica 0,850 y el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 34,1%.
- Quinto: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la seguridad en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de

verosimilitud nos indica 0,226; el ajuste de modelo nos indica 0,172 y el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 24,9%.

Sexto: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la empatía en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, las pruebas estadísticas indicaron que la prueba de verosimilitud nos indica 0,155; el ajuste de modelo nos indica 0,000 y el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 25,6%

VI. Recomendaciones

- Primera: Sugerir a los directivos de la Ugel 04, poner énfasis en el monitoreo de la gestión por procesos, optimizando tanto los procesos estratégicos, operativos y de soporte al funcionamiento de la IE, para fortalecer la calidad del servicio de y mejorar sobre todo los aprendizajes de los estudiantes.
- Segunda: Sugerir a los directores de las II.EE. observar de manera permanente la dimensión elementos tangibles con el propósito de brindar un buen servicio, poniendo énfasis en el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura educativa, optimizar los equipos tecnológicos y capacitar al personal docente y administrativo para una mejor atención a los padres de familia y estudiantes.
- Tercera: Sugerir a los directores de las II.EE. fortalecer el proceso operativo para mejorar la calidad educativa y ofrecer una mejor atención a los padres de familia y comunidad.
- Cuarta: Sugerir a los directivos de las I.EE. poner énfasis especial en la capacidad de respuesta, preparando tanto a docentes como administrativos a mejorar la atención a los ciudadanos, para solucionar problemas inmediatos que beneficien a los padres de familia y comunidad.
- Quinta: Sugerir a los directores de las I.EE. poner énfasis en el PEI y PAT el aspecto de seguridad de la II.EE. y que corresponde tanto al personal directivo, docentes, estudiantes y padres de familia, planteando para ello la participación activa de los padres de familia en la gestión del riesgo.
- Sexta: Sugerir a los directores de las II.EE realizar campañas sistemáticas de promoción de los logros de las IE, con el propósito de desarrollar buenas practicas que permiten realizar una mejor gestión del conocimiento y brindar un mejor servicio educativo

VII. Referencias

- Abascal E. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Agudelo, L. y Escobar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Medellín: Kimpres Ltda.
- Barzelay, M y Armajani, B.J. (1998). *Atravesando la burocracia, una nueva perspectiva de la administración pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bravo, J. (2010). *Gestión de procesos (La participación es la clave)*. Santiago, Chile: Editorial Evolución.
- CEPLAN (2014). *Directiva general del proceso de planeamiento estratégico – Sistema nacional de planeamiento estratégico. Normas legales*. Lima: El Peruano. Recuperado de http://coespelima.org/directiva_general_del_proceso_de_planeamiento_estrategico_-_sinaplan.pdf
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (2a edición). México: McGraw Hill.
- D'aleccio, F. (2013). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia* (2a edición). México: Pearson.
- Flores, J. (2015). *La planificación estratégica territorial en el Salvador: Análisis comparativo y propuesta de aplicación (Tesis de doctorado)*. Valencia: Universitat de Valencia. Recuperado de: <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/47934/TESIS%20DOCTORAL%20FINAL%20PARA%20DEFENSA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25 (1), pp. 113 – 135*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>.

- Mantilla, D. (2015). *Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano para una dirección provincial del consejo de la judicatura*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1425/1/75856.pdf>
- Mendoza, P. y Robles, L. (2000). *Planeamiento estratégico en gerencia aplicado a servicios de salud*. Lima: Facultad de Medicina de San Fernando Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Educación (2016). *Guía para formular e implementar el proyecto educativo institucional. Documento de trabajo*. Lima: MINEDU.
- López, A. (2002). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual. Serie I, Desarrollo Institucional y Reforma del Estado. Doc. N° 68*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Núñez, L. (2014). *Recursos intangibles como factores clave en la gestión estratégica de instituciones de educación superior y su impacto en los procesos de innovación*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Recuperado de http://oa.upm.es/33123/1/YILSY_MARIA_NUNEZ_GUERRERO.pd
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berr, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.
- Porter, M. (1997). *Estrategia competitiva. Técnicas de los sectores industriales y de la competencia*. México: CECSA.

Ohmae, K. (2004). *La mente del estratega*. Madrid: McGraw-Hill.

Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos. Cómo utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.

Ministerio de Educación (2013). *Elaboración del mapa de procesos del MINEDU*. Lima: MINEDU.

Moreira, M. (2009). *Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio. En Ciencias de la Información ISSN: 0864-4659 revistaci@idict.cu Instituto de Información Científica y Tecnológica Cuba*.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021*. Lima: PCM. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

Ramírez, Y. (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos – Lima, 2013 (Tesis doctoral)*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1962/1/ramirez_myp.pdf

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española (23ª edición)*. Madrid: RAE. Recuperado de www.rae.es

Ruiz - Fuentes, D.; Almaguer - Torres, R; Torres - Torres, I.; Hernández- Peña, A. (2013). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín, vol. XIX, núm. 4, enero-marzo, 2013, pp. 1-11 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba*.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.

Tamayo M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4a ed.). México: Limusa.

Anexos

Anexo 1 Artículo Científico

Resumen

La gestión por procesos paso previo a la calidad de servicio

Brindar un servicio de calidad a los usuarios que son los padres de familia y estudiantes demuestra claramente una organización, planificación y sobre todo un compromiso institucional de parte del personal administrativo y docente de la institución pública. Una de las debilidades en las instituciones educativas es la falta de monitoreo y supervisión durante el proceso de gestión sobre todo el compromiso e identificación de cada servidor público, ya que muchas veces las metas propuestas para una mejora se realizan en base a diagnóstico ficticios, ocultando la necesidad real ocasionando un retraso en las instituciones.

El objetivo de este trabajo es demostrar que la gestión de procesos educativos es un área fundamental para brindar una calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de educación secundaria.

La investigación es de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y de nivel correlacional, su diseño es no experimental, de corte transversal. Se utilizó dos cuestionarios cuya confiabilidad se midió con el coeficiente KR20, obteniéndose para gestión de procesos (0.918); calidad de servicio (0.912) se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que existe una estrecha relación entre gestión de procesos y calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión educativa, calidad de servicio, confiabilidad, seguridad, planificación.

Introducción

En la actualidad el sistema mundial viene generando diversos cambios en el desarrollo de los países tanto científico y tecnológico, obligando de manera indirecta a diversos sistemas organizacionales realizar diversos cambios para su mejora y así poder competir y mantenerse en carrera asumiendo reglas de juego generadas por los cambios. De esta manera la educación toma un rol importante

en esta reforma para potenciar el desarrollo de la tecnología. Desde esa perspectiva a fines del siglo XX se han desarrollado reformas educativas concernientes a la calidad de educación. Es así que en la actualidad; en los países de América Latina se ha sometido a las pruebas internacionales estandarizadas mediante organismos internacionales PISA (OCDE) o TIMSS. Ahora cuando hablamos de calidad de servicio nos referimos a generar un ambiente propicio, cálido; que brinde un servicio óptimo lo cual garantice y satisfaga al cliente al interactuar con los servidores educativos y sobre todo el encontrarse con un servicio ordenado, planificado, con agentes comprometidos para el logro de metas en la institución. (Andres Senlle y Nilda Gutiérrez 2005) refiere que para el logro de la calidad de servicio educativo es necesario el trabajo en equipo con la intervención de directivos, técnicos, personal administrativo, personal docente quienes a través de la concientización de los problemas encontrados en la institución en un diagnóstico asumen funciones utilizando estrategias adecuadas para mejorar la gestión educativa. Alcanzar metas y lograr mejoras manteniéndonos en competencia se hace necesario contemplar un planeamiento estratégico con una efectiva gestión por procesos siendo esta la base principal y operativa para su logro identificando los procesos estratégicos que nos permitirán brindar un mejor servicio al cliente.

La gestión por procesos

Bravo, J. (2010), menciona que gestión por procesos es una manera de ordenar, organizar, reconocer de tal manera que puedan optimizar y mejorar los procesos de la institución superando las expectativas que tienen los clientes. Actualmente algunas instituciones educativas planifican y organizan su gestión de procesos cumpliendo de manera formal las actividades encomendadas por la UGEL mas no; verifican la eficacia de los mismos durante el proceso, dejando un vacío e insatisfacción del cliente y al personal de la institución con los resultados. En este contexto podemos decir que el personal docente y administrativo debe comprometerse, tomando conciencia de las necesidades e intereses de la institución, asumiendo su función con eficacia y efectividad durante la gestión de procesos para obtener resultados óptimos en un marco de servicio de calidad al usuario. Perez J. (2004) lo define como un grupo de tareas ordenadas,

sistematizadas y relacionados entre sí para obtener un resultado. Ahora Camison C; Cruz S. González T. (2007)) refiere que gestión por procesos es la concatenación de acciones entrelazadas entre sí que se encargan de convertir determinados aspectos en otros derivados, es decir de un encadenamiento de acciones interactivas que producen valor y expresado en un producto para el interesado, por tanto es un patrón de actividades de entrada y salida que dan lugar a un producto. El éxito de las actividades bien formuladas y cumplidas da lugar a una organización competente con personas que se identifican y se comprometen al logro de las metas propuestas. Por otro lado el Minedu (2013), menciona que la institución educativa mejora sus gestión de procesos cuando sistematiza sus acciones a lograr; monitoreando y evaluando constantemente las tareas puestas en marcha para mejorar de manera oportuna los cambios que se presenten durante el proceso y sobre todo que debe ser una gestión participativa involucrando a todo el personal; logrando así un trabajo cooperativo solidario y dinámico con el fin de brindar un servicio de calidad.

Lo cual se rescata la importante de determinar la real situación de la organización para fijar estrategias adecuadas, pero sin embargo actualmente en el Perú existe diversos planes en las instituciones educativas sin ser desarrollados y aplicados con efectividad, dado que debido a los constantes cambios de formato e intervenciones con respecto a la presentación de planes estratégicos, los directores asumen la función de entregar administrativamente los documentos dejando de lado la gestión de procesos, si bien es cierto existe un plan operativo pero que no lo toman la debida importancia y valor real que tiene en el cumplimiento de metas en harás de brindar una calidad de servicio educativo a todo esto se agrega el desconocimiento de los procesos de gestión de parte del personal administrativo y personal docente, generando un desconcierto en algunos casos. Esto ha obligado al Ministerio de Educación a realizar seguimientos al personal directivo asesorándolos y monitoreándolos para mejorar la gestión escolar, cabe resaltar que solo se asesora a colegios focalizados es decir solo algunas instituciones públicas.

Gestión de calidad

Camison C; Cruz S. González T. (2007) Menciona que la calidad ha pasado por diversos procesos, primero de una revisión de la calidad de producto después un control estadístico con miras a lograr eficiencia en cuanto a los procesos productivos enseguida menciona también que para el logro de la calidad implica mucho los factores internos y externos que quiere decir la aptitud para el uso del producto o la satisfacción del cliente y sobre todo estar en constante cambios de acuerdo al medio ambiente, asumiendo toma de medidas para mejorar el producto estando a la Vanguardia de mejoras puesto que estamos en tiempos competitivos. Al igual que hay muchas formas ambiguas de ver o asumir lo que es calidad y en vez de mejorar retrasa a la organización. Hacen referencia también sobre los conceptos de calidad como calidad objetiva y subjetiva. La primera concerniente a un tipo de calidad medible, cuantificable sistematizado y moderno atribuyendo técnicas, estrategias para el mejoramiento eficiente del producto; en cuanto a la calidad subjetiva hace notar la satisfacción del cliente al hacer uso de la percepción al valorar el producto. La calidad es un proceso de mejora continua, no es estático puesto que se puede seguir mejorando de acuerdo a los avances tecnológicos y así responder a las constantes demandas que surgen en el camino. Tigani D.(2006); Refiere que calidad en la cultura es calidad en valores, principios y creencias morales concepto que debe asumir los directivos de una organización ya que para brindar un servicio de calidad es necesario que los empleados se sientan bien en un ambiente cordial, dinámico, de respeto , cortesía y sobre todo compromiso; de esta manera los clientes se sentirán satisfechos, puesto que es vital la forma de cómo se atiende al cliente; uno de los termino que usa el autor es la excelencia de un buen servicio consiste en conocer las necesidades e intereses para superar las expectativas del usuario. De la misma forma podemos decir que a nivel de las instituciones educativas es importante la presentación de personal, la forma de atención debe ser cordial, la comunicación debe ser clara y precisa , la accesibilidad debe estar dispuestos a la atención oportuna, la amabilidad tratando con respeto y afecto, credibilidad con respuestas veraces, comprensión, siendo empáticos al momento de atenderlos, al alumnado, al padre de familia y otros, una atención cordial, atenta, en un ambiente armónico, servicial y sobre todo buscando

solucionar de manera oportuna los diferentes problemas que se presentan tanto para el alumno, padre de familia y porque no decir del personal mismo de la institución dando solución al problema; esto motiva a mejorar constantemente brindando un servicio de calidad eficiente con compromiso institucional. Tiganí D.(2006) menciona también que para obtener un servicio excelente es necesario ser flexible y estar dispuestos a los cambios que se presentan; mejorando en forma continua superando las expectativas del cliente. Pérez J. (2004), menciona que para satisfacer al cliente debemos realizar acciones de prevención en forma sistemática, ordenados más no imprevistos, sobre todo que el personal debe tener conocimiento para darle el verdadero uso y valor en el momento que el cliente lo requiera. Domínguez L. (2012) refiere que hay diferentes conceptos sobre calidad pero que son semejantes con algunos aspectos por lo que menciona que calidad es el cumplimiento de requerimientos indispensables para satisfacer las necesidades e intereses de los clientes. Gonzales O., Arciniegas J. (2015), hace referencia que calidad del producto o servicio no se determina; se genera, se origina y se elabora. La calidad no se garantiza solo por cumplir requisitos si no en cómo lo vas a realizar, implementando, estrategias, diseñando; lo cual llevara a una organización hacia la mejora y desempeño óptimo brindando un servicio de calidad eficiente.

Método

Actualmente en las instituciones educativas existen diversos problemas en cuanto al manejo de gestión por procesos y sobre todo en lograr un servicio de calidad óptimo. Como lo podremos observar al aplicar cuestionarios a diferentes colegios del nivel secundario. El método que se utilizó es hipotético deductivo y de nivel correlacional, su diseño es no experimental, con enfoque cuantitativo de corte transversal. Se utilizó dos cuestionarios cuya confiabilidad se midió con el coeficiente KR20, obteniéndose para gestión de procesos (0.918); calidad de servicio (0.912) se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Resultados descriptivos de gestión por procesos

El tabla 12 y figura 7 se muestran los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas

públicas del distrito de Puente Piedra 2018: El 51,5% presenta un nivel adecuado, el 48,5% presenta un nivel en poco adecuado y el 0,0% presenta un nivel inadecuado. Podemos concluir que la gestión por procesos de acuerdo a los trabajadores de las instituciones educativas presenta una tendencia de nivel adecuado.

Tabla 12 Niveles de gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	69	51,5
	Poco adecuada	65	48,5
	Inadecuada	0	0,0
	Total	172	100.0

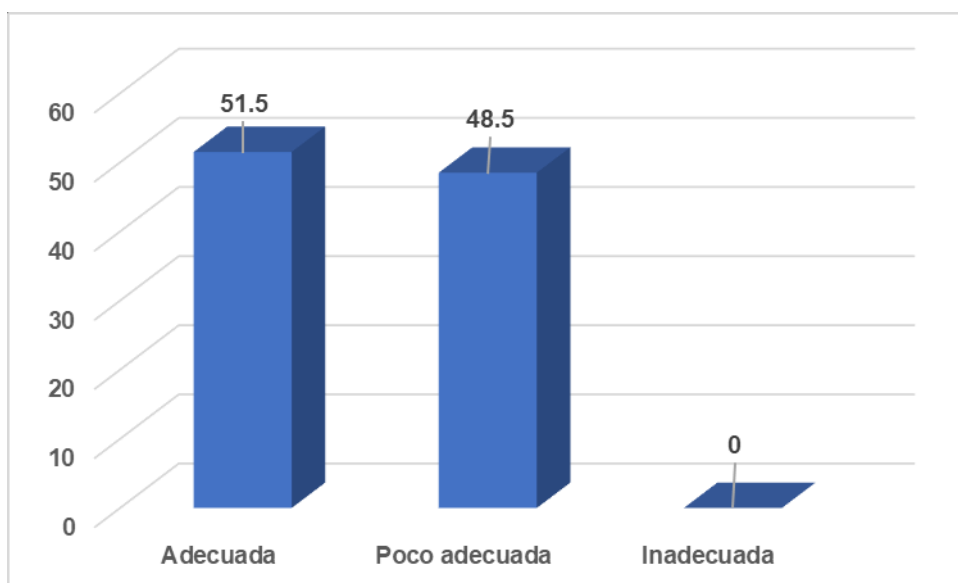


Figura 7 Niveles de gestión por procesos

En la tabla 13 y figura 8, observamos en la dimensión dirección y liderazgo el 99,3% presenta un nivel adecuado, el 0,7% presenta un nivel en poco adecuado y el 0.0% presenta un nivel inadecuado. En la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar el 35,1% presenta un nivel adecuado, el 7,5% presenta un nivel en poco adecuado y el 57,5% presenta un nivel inadecuado. En la dimensión soporte y funcionamiento el 34,3% presenta un nivel adecuado, el 9,0% presenta un nivel en poco adecuado y el 56,7% presenta un nivel inadecuado.

Tabla 13

Niveles de gestión por procesos por dimensiones

Niveles	Dirección y liderazgo		Desarrollo pedagógico y convivencia escolar		Soporte y funcionamiento	
	f	%	f	%	f	%
Adecuada	133	99,3	47	35,1	46	34,3
Poco adecuada	1	,7	10	7,5	12	9,0
Inadecuada	0	0,0	77	57,5	76	56,7
Total	134	100,0	134	100,0	134	100,0

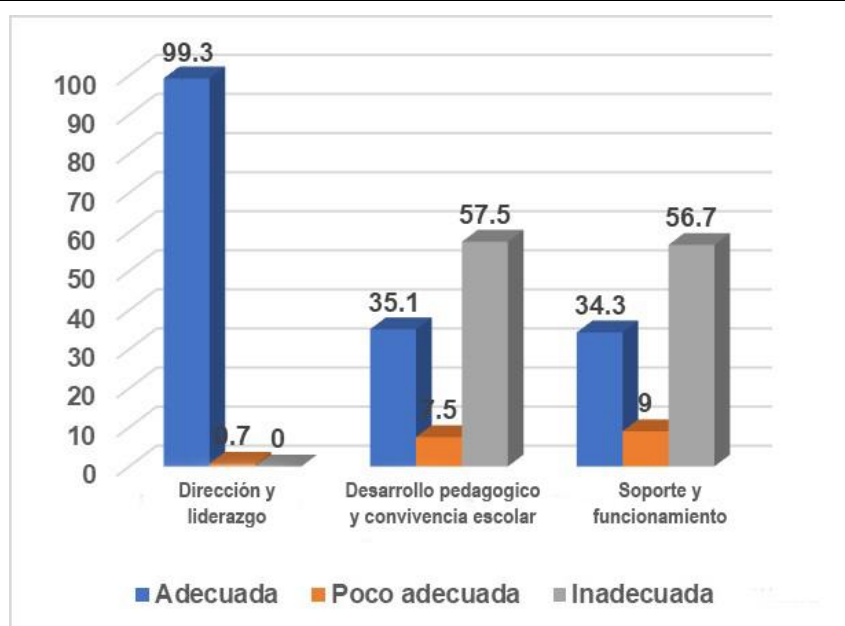


Figura 8. Niveles de gestión por procesos por dimensiones

Resultados descriptivos de calidad de servicio

En la tabla 14 y figura 9 se muestra los resultados de calidad de servicio: de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: El 11,9% afirma que tiene un nivel adecuado, el 44,8% nivel inadecuado y el 43,3% presenta un nivel poco adecuado. Podemos concluir que la variable calidad de servicio de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018, presenta una tendencia de nivel inadecuado.

Tabla 14

Niveles de la variable calidad de servicio

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Adecuada	16	11,9
	Inadecuada	60	44,8
	Poco adecuada	58	43,3
	Total	134	100,0

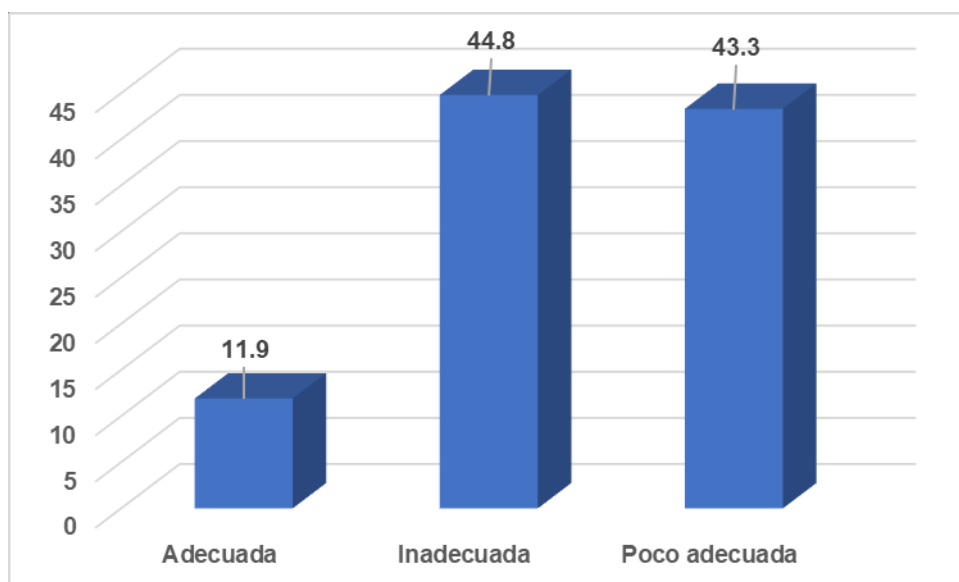


Figura 9. Niveles de la variable calidad de servicio

En la tabla 15 y figura 10 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio de acuerdo con los trabajadores en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018: En la dimensión elementos tangibles el 8,2% afirma que tiene un nivel adecuado, el 47,0% nivel inadecuado y el 44,8% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión confiabilidad el 9,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 40,3% nivel inadecuado y el 50,0% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión calidad de respuesta el 12,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 38,1% nivel inadecuado y el 49,3% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión seguridad el 9,7% afirma que tiene un nivel adecuado, el 35,8% nivel inadecuado y el 54,5% presenta un nivel poco adecuado. En la dimensión empatía el 11,9% afirma que tiene un nivel adecuado, el 47,0% nivel inadecuado y el 41,0% presenta un nivel poco adecuado.

Tabla 15

Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones

Niveles	Elementos tangibles		Confiabilidad		Calidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuada	11	8.2	13	9.7	17	12.7	13	9.7	16	11.9
Inadecuada	63	47.0	54	40.3	51	38.1	48	35.8	63	47.0
Poco adecuada	60	44.8	67	50.0	66	49.3	73	54.5	55	41.0
Total	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0

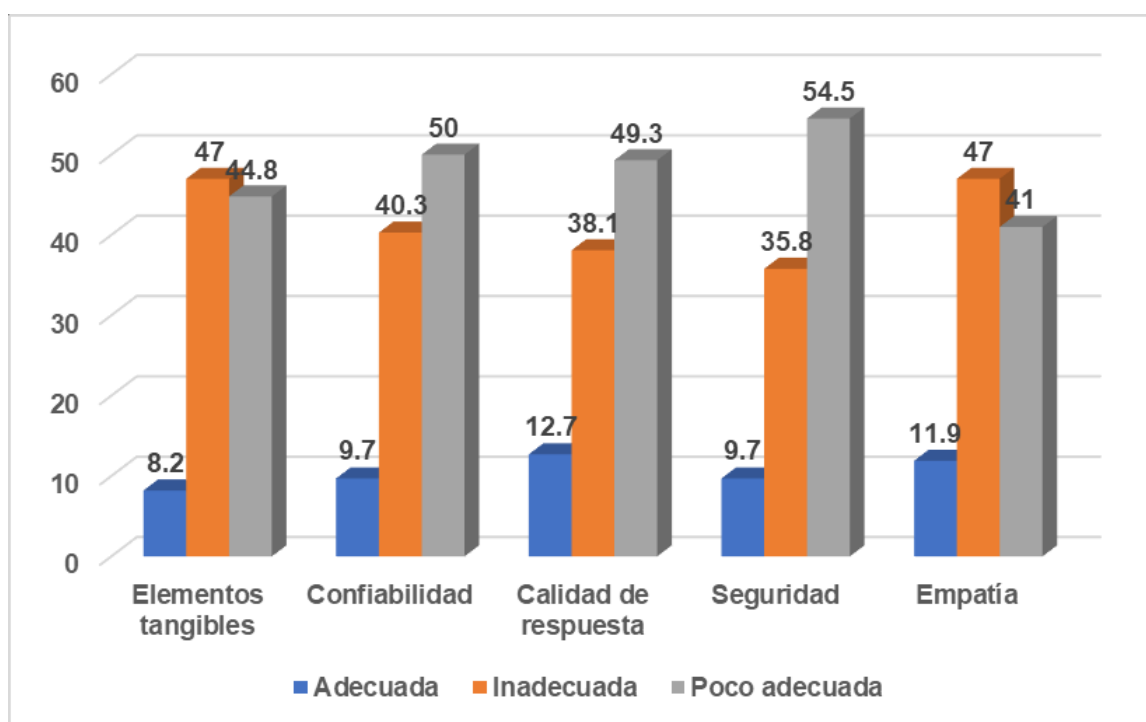


Figura 10. Niveles de la variable calidad de servicio por dimensiones

Conclusiones:

-La gestión por procesos inciden en la calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Puente Piedra 2018.

Bibliografía

Bravo, J. (2010). Gestión de procesos (La participación es la clave). Santiago, C. Editorial: Evolución S.A.

Bravo, J. (2011) Gestión de procesos (alineados con la estrategia) versión resumida (extractos de la versión original). Editorial Evolución S.A Santiago de Chile 2011. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

- Cano E. (1998). Evaluación de la calidad educativa. Madrid. Editorial la Muralla, S.A.

-Cesar Camisón, Sonia Cruz, Tomás Gonzalez (2006). Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España. Editorial: Pearson Educación, S.A.

-Fuentes, M. F. (2002), La gestión de la calidad total: análisis del impacto del entorno en su implantación y resultados. Universidad de Granada, Granada, capítulo 2.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>

-Merino, J. (2001), La calidad en la empresa industrial española. Fundación BBVA, Bilbao, capítulo 3.

-Pérez, J. (2004). Gestión por procesos. Cómo utilizar ISO 9000:2000 para mejorar la gestión de la organización. Madrid: ESIC.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>

-Pérez J. (2009). Gestión por procesos 3ra edición (actualizada y ampliada). Madrid. ESIC EDITORIAL

- Pernett , J. La gestión educativa por procesos guía para su identificación e implementación. Recuperado de:
<https://comunidad.udistrital.edu.co/jpernett/files/2011/09/La-Gesti%C3%B3n-Educativa-por-Procesos.pdf>
- Sanchez, G. (2011)-Administración por procesos. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/Gonzalo12345/gestin-por-procesos-9848472>
- Senlle A. Y Gutiérrez N. (2005) Calidad en los servicios educativos – España
<http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Texto del módulo 2 planificación escolar-la toma de decisiones informadas-
Ministerio de Educación- Primera edición-Perú-2016
<http://www.minedu.gob.pe/curso-diplomadoysegundaespecialidad-directivos/pdf/mod2y3/modulo2-planificacion-escolar.pdf>
- Sanchez, G. (2011)-Administración por procesos. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/Gonzalo12345/gestin-por-procesos-9848472>.

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p>Problema general ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?</p> <p>2. ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>Objetivo general Demostrar si el planeamiento estratégico y la gestión por procesos determinan la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018. 2. Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018. H2: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	Operacionalización de la variable independiente planeamiento estratégico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Identificación	Identificación de la IE Visión compartida Principios de la educación	1 al 21		
			Análisis situacional	Resultados aprendizaje e indicadores de eficiencia interna Funcionamiento de la IE Vinculación con el entorno de la IE Cuadro diagnóstico situacional	22 al 39	Dicotómica Ordinal No: 0 Sí: 1	Bajo: [42 – 70] Medio: [71 – 98] Alto [99 – 126]
			Propuesta de gestión escolar centra en los aprendizajes	Objetivos de gestión escolar centrada en los aprendizaje Matriz de planificación a mediano plazo	34 al 39		
			Acciones para la implementación del PEI	Monitoreo del PEI Registro de evidencias	40 al 42		
			Operacionalización de la variable independiente : Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala y rango
				Desarrollo planeamiento institucional	1 2 3		
				Gestionar relaciones interinstitucionales comunitarias	4 5 6		
				Evaluar la gestión escolar	7 8		

<p>3. ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?</p>	<p>3. Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>H3: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>Dirección y liderazgo 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39</p>	<p>Dicotómica Ordinal Bajo: [39 – 65] No: 0 Medio: [66 – 91] Sí: 1 Alto [92 – 117]</p>										
<p>4. ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?</p>	<p>4. Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>H4: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión seguridad de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>Desarrollo pedagógico y convivencia escolar 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39</p>											
<p>5. ¿Cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018?</p>	<p>5. Establecer cómo el planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>H5: El planeamiento estratégico y la gestión por procesos inciden en la dimensión empatía de la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, año 2018.</p>	<p>Soporte al funcionamiento de la IE 37 38 39</p>											
			<p>Operacionalización de la variable dependiente Calidad del servicio</p>											
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Escala y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Instalaciones físicas, equipos</td> <td>1,2,3,4,5,6</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala y rango		Instalaciones físicas, equipos	1,2,3,4,5,6			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala y rango										
	Instalaciones físicas, equipos	1,2,3,4,5,6												

				Apariencia del personal	7, 8	Politómica Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo: [23 – 54] Medio: [55 – 85] Alto: [86– 117]
			Elementos tangibles	Sistemas de comunicación	9, 10		
			Confiabilidad	Solución de problemas	11		
				Cumplimiento	12		
				Atención en el tiempo prometido	13		
				Ausencias de fallas en el proceso de atención	14		
			Capacidad de respuesta	Disposición para atender al usuario	15		
				Rapidez en la atención	16		
			Seguridad	El personal cubre las expectativas	17		
				Transferencia de confianza	18		
				Competencia	19		
			Empatía	Atención personalizada	20		
				Horarios de atención adecuados	21		
				Preocupación por orientar a los usuarios	22		
				Comprensión y paciencia por las necesidades de los usuarios	23		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento N° 1: planeamiento estratégico

			Opinión de implementación de los indicadores	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	No	Si
Identificación	Misión de la IE	1. Ha participado personalmente en la elaboración de la misión de la IE.	0	1
		2. Comparte la actual misión de la IE y hace esfuerzos por mejorarla.	0	1
		3. Sabe si los alumnos conocen la misión de la IE.	0	1
		4. Los padres de familia saben cuál es la razón de ser de la IE	0	1
		5. Ud. tiene claridad del propósito de la IE.	0	1
		6. La IE tiene competidores directos que dificultan su misión institucional	0	1
		7. Percibe que hay un cambio en la calidad de la educación de la IE.	0	1
		8. La IE cuenta con tecnología básica para el cumplimiento de su misión.	0	1
		9. La dirección da el apoyo a los docentes para el cumplimiento de su misión institucional.	0	1
	Visión compartida	10. Tiene conocimiento si se consigna en actas de reuniones institucionales, los acuerdos adoptados por la comunidad educativa en su conjunto.	0	1
		11. Se ha socializado en diversas reuniones, la visión de futuro con toda la comunidad educativa.	0	1
		12. Considera existe el compromiso de la comunidad educativa de reducir la brecha de infraestructura en la IE.	0	1
		13. Considera que la visión de la IE definida por la comunidad educativa, se ajusta a un futuro factible.	0	1
	Principios de la educación	14. En el proceso de la gestión escolar el director pone de relieve la ética.	0	1
		15. En el proceso de la gestión escolar el director pone de relieve la equidad.	0	1
		16. En el proceso de la gestión escolar el director pone de relieve la Interculturalidad.	0	1
		17. En el proceso de la gestión escolar el director pone de relieve la calidad de los aprendizajes.	0	1
		18. En el proceso de la gestión escolar se pone de relieve la democracia de los agentes educativos.	0	1
		19. En el proceso de la gestión escolar se han hecho esfuerzos institucionales por la Inclusión.	0	1
		20. En el proceso de la gestión escolar se toma en consideración la Conciencia ambiental en su política institucional.	0	1

		21. En el proceso de la gestión escolar se toma en consideración la creatividad e innovación educativa.	0	1
Análisis situacional	Resultados aprendizaje e indicadores de eficiencia interna	22. Se tiene en cuenta los resultados logrados en la prueba ECE, para la mejora de la gestión pedagógica.	0	1
		23. Considera que han mejorado los indicadores de eficiencia interna de la IE.	0	1
		24. Considera que han mejorado los logros en los compromisos de gestión escolar de la IE.	0	1
	Funcionamiento de la IE	25. Considera que en la actualidad existe dirección y liderazgo en la IE.	0	1
		26. Considera que existe desarrollo pedagógico y convivencia escolar positiva en la IE.	0	1
		27. Considera como eficiente el soporte al funcionamiento de la IE.	0	1
	Vinculación con el entorno de la IE	28. Se ha contemplado un plan de contingencia ante los riesgos que afectarían el funcionamiento de la IE.	0	1
		29. Se han identificado las Potencialidades para promover nuevas oportunidades a la IE.	0	1
		30. Se realizan acciones conjuntas entre la IE y organismos sectoriales en beneficio de la comunidad local.	0	1
	Cuadro diagnóstico situacional	31. Está de acuerdo con la Dirección y liderazgo que ejerce el director (a)	0	1
32. Considera que el desarrollo pedagógico y convivencia escolar evidencian dificultades.		0	1	
33. Considera que el soporte al funcionamiento de la IE es óptimo		0	1	
Propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes	Objetivos de gestión escolar centrada en los aprendizajes	34. Se ha considerado las necesidades y demandas de formación del docente para mejorar la calidad de los aprendizajes.	0	1
		35. Se ha considerado las necesidades y demandas de formación del estudiante para mejorar la calidad de los aprendizajes.	0	1
		36. Se han considerado hacer un seguimiento de las competencias e indicadores del desempeño docente.	0	1
	Matriz de planificación a mediano plazo	37. Se han establecido Metas de mediano plazo.	0	1
		38. Los Indicadores construidos por la Dirección permiten evaluar la mejora de los aprendizajes.	0	1
		39. Existen otras fuentes de verificación que permiten evaluar la mejora de los aprendizajes en la IE.	0	1
Acciones para la implementación del PEI	Monitoreo del PEI	40. EL PEI de la IE tiene articulación con el plan anual de trabajo (PAT).	0	1
		41. La Ugel realiza acciones de monitoreo y sugiere mejoras al PEI de la IE.	0	1
	Registro de evidencias	42. Existen evidencias como actas de reunión, videos, libro de actas, etc, que sustenten el proceso de formulación de documentos de gestión de la IE.	0	1

Cuestionario de gestión de procesos Estimado docente:

En el presente cuestionario se formulan una serie de preguntas acerca de la gestión de procesos que se promueve en la institución educativa.

Por favor, lee de manera detenida la interrogante y expresa tu opinión con objetividad, para ello se ha consignado una escala de respuestas dicotómicas:

Respuesta	Categoría
No	0
Si	1

Las respuestas dadas en el presente cuestionario serán guardadas en reserva, salvaguardando de esta forma la confidencialidad de la información dada por el participante.

Agradecemos de antemano su consentimiento informado en la realización de la presente encuesta.

Dimensión 1: Dirección y liderazgo		No	Si
01	Orienta la institución educativa con un PEI elaborado con la participación de la comunidad educativa (Equipo directivo, docente, personal administrativo, estudiantes y padres/madres de familia).	0	1
02	Tiene un PCI que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.	0	1
03	Tiene un PAT que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar.	0	1
04	Posee un RI que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa.	0	1
05	Implementa proyectos y programas de instituciones públicas y privadas considerando los objetivos de la IE.	0	1
06	Promueve alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	0	1
07	Realiza e implementa acuerdos de beneficio mutuo con organizaciones y/o representantes de la comunidad.	0	1
08	Realiza de forma oportuna y pertinente el monitoreo a los procesos que se desarrollen en la IE.	0	1
09	Evalúa los resultados de funcionamiento de la IE, reconociendo sus avances y limitaciones.	0	1

10	Implementa mecanismos y estrategias de mejora continua del funcionamiento de la IE, garantizando la sostenibilidad del servicio educativo prestado.	0	1
11	Brinda información en forma periódica a la comunidad educativa acerca de la trayectoria escolar de las y los estudiantes.	0	1
Dimensión 2: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar		No	Si
12	Organiza y realiza oportunamente el proceso de matrícula, brindando información acerca de la trayectoria escolar de las y los estudiantes.	0	1
13	Organiza y realiza oportunamente el proceso de ratificación de la matrícula asegurando la permanencia de las y los estudiantes.	0	1
14	Asegura la permanencia del estudiante en el sistema educativo, mediante la atención oportuna durante el recibimiento y otorgamiento de traslados.	0	1
15	Elabora la programación curricular acorde a las necesidades y características de aprendizaje de las y los estudiantes de la IE.	0	1
16	Organiza y verifica el cumplimiento de las horas lectivas planificadas en la calendarización del año escolar.	0	1
17	Organiza y verifica la distribución de espacios para asegurar los procesos pedagógicos.	0	1
18	Implementa estrategias de trabajo colegiado permanentes entre los docentes de la IE.	0	1
19	Realiza investigaciones e innovación pedagógica relacionada a la gestión de los aprendizajes y gestión escolar.	0	1
20	Implementa acciones de acompañamiento y monitoreo pedagógico para mejorar la gestión de los aprendizajes.	0	1
21	Asegura y garantiza la realización de las sesiones de aprendizaje, considerando la secuencia didáctica y utilizando estrategias pedagógicas.	0	1
22	Implementa actividades de refuerzo escolar a estudiantes que muestran dificultades de aprendizaje.	0	1

23	Realiza acciones de tutorías o acompañamiento integral al estudiante.	0	1
24	Evalúa el rendimiento y desempeño de sus estudiantes, en función a los aprendizajes esperados.	0	1
25	Emite de manera oportuna registros y certificados del aprendizaje de los estudiantes.	0	1
26	Cuenta con un comité de tutoría que establece la manera consensuada normas de convivencia que forman parte del Reglamento Interno.	0	1
27	Desarrolla estrategias y espacios para brindar soporte emocional y protección a las y los estudiantes y a la comunidad educativa.	0	1
28	Cuenta con espacios que promuevan la participación y organización estudiantil (Municipio, escolar, consejo estudiantil u otros)	0	1
29	Cuenta con mecanismos para involucrar a las familias en el aprendizaje de sus hijos (Escuela de padres, reuniones de atención personalizadas, actividades por el Buen Inicio).	0	1
Dimensión 3: Soporte al funcionamiento de la IE		No	Si
30	Organiza y supervisa la jornada laboral del personal para garantizar la provisión el servicio educativo.	0	1
31	Acompaña y monitorea e desempeño laboral del personal de la IE para identificar fortalezas y debilidades	0	1
32	Gestiona e implementa actividades relacionadas al fortalecimiento de capacidades del personal de la IE para la mejora de la calidad del servicio educativo.	0	1
33	Controla y reporta de forma oportuna el cumplimiento de la jornada laboral del personal.	0	1
34	Organiza e implementa acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables.	0	1
35	Realiza, administra y evalúa la implementación de servicios complementarios.	0	1
36	Adopta medidas de seguridad y/o gestión del riesgo de desastres en la IE.	0	1

37	Cuenta con información sobre la cantidad y estado de los bienes, recursos y materiales educativos, informando acerca de las altas y bajas.	0	1
38	Implementa mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, recursos y materiales educativos.	0	1
39	Programa y ejecuta los gastos de la IE de manera planificada garantizando una gestión transparente.	0	1

MUCHAS GRACIAS

Cuestionario de calidad del servicio

Estimado docente:

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información sobre la calidad del servicio en la institución educativa donde trabaja. Le hago de conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación se presenta una serie de preguntas, léalas detenidamente y según su opinión marque con una (X) en el casillero correspondiente.

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

Datos generales:

Edad:.....Años de servicio:.....

Sexo: Femenino () Masculino ()

	Elementos tangibles	N	CN	AV	CS	S
1	Las instalaciones físicas de la institución educativa están en buen estado para la atención de los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa se encuentran permanentemente aseadas para la atención de los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
3	Las instalaciones físicas de la institución educativa son proporcionales o suficientes a la cantidad de público en general que se atiende.	1	2	3	4	5

4	La institución educativa cuenta con los equipos tecnológicos suficientes para que el personal desempeñe su labor de atención a los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
5	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos de última generación para priorizar labores administrativas de atención a los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
6	La capacidad del software de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes satisface las necesidades de información que requiere la institución educativa.	1	2	3	4	5
7	El personal docente y administrativo de la institución educativa asisten presentables a su centro de labor dándole buena imagen al servicio que brindan.	1	2	3	4	5
8	La presentación del personal de la institución educativa guarda correspondencia con la tarea realizada.	1	2	3	4	5
9	En la institución educativa se cuenta con los medios de comunicación adecuados para el desempeño laboral óptimo.	1	2	3	4	5
10	En la institución educativa los medios de comunicación permiten el desarrollo fluido de las labores diarias.	1	2	3	4	5
	Confiabilidad	N	CN	AV	CS	S
11	El personal docente y administrativo de la institución educativa están preparados para solucionar los problemas que se presentan.	1	2	3	4	5

12	La institución educativa cumple con lo prometido a cada padre de familia en relación a sus requerimientos y necesidades.	1	2	3	4	5
13	La atención a los padres de familia y público en general se realiza en el tiempo prometido por la institución educativa.	1	2	3	4	5
14	El personal docente y administrativo no muestran fallas en el proceso de atención a los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta		N	CN	AV	CS	S
15	El personal docente y administrativo de la institución educativa actúa de forma rápida ante una situación inesperada.	1	2	3	4	5
16	El personal docente y administrativo realizan una atención rápida y oportuna a los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
Seguridad		N	CN	AV	CS	S
17	El personal docente y administrativo de la institución educativa cubren las expectativas de los clientes de manera continua.	1	2	3	4	5
18	El personal docente y administrativo de la institución educativa siempre transfieren confianza a los padres de familia y público en general en cada atención.	1	2	3	4	5
19	El personal docente y administrativo de la institución educativa son muy competentes y lo demuestran a los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
Empatía		N	CN	AV	CS	S
20	El personal docente y administrativo de la institución educativa personalizan su atención con los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5

21	El horario de atención es el apropiado para los padres de familia y público en general.	1	2	3	4	5
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por orientar a los padres de familia y público en general	1	2	3	4	5
23	El personal docente y administrativo de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los padres de familia y público en general y las prioriza en su atención.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4. Certificados de Validación de Instrumentos

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Sotelo William DNI: 06175729 15 de diciembre del 2017


Especialidad del evaluador: Gerencia económica superior / Economía

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL. N° 09426

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Sotelo Willean DNI: 0617579 15 de diciembre del 2017


Especialidad del evaluador: Gestión de Recursos Humanos / Economía

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

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

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

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


 Dr. Willean Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

15 de diciembre del 2017


Apellidos y nombres del juez evaluador:

Flores Sotelo William

DNI:

06175729

Especialidad del evaluador:

*Gestión económica empresarial / Economía.*¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. William Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Morales Jimenez de del 2018

Especialidad del evaluador: Metodología DNI: 08012101

[Handwritten signature]

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

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

Anexo 4

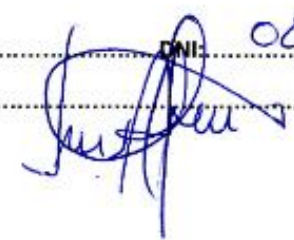
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE PROCESOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Núñez Liz Juli de del 2018
DNI: 0801201

Especialidad del evaluador: Metodólogo



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

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

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Núñez Liz Luz de del 2018
DNI: 0801201

Especialidad del evaluador: Metodólogo

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

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

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

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



Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

..... de del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUANÁN SANCHEZ PAÚL RICARDO DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: POSTGRADO EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUANÁN CANCHALI PASCAL BELLEROSde del 2018
DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alvarón Concedor, Pablo Rielber de del 2018
 DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: Doctor EN Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: RAMOS GONZALES JUAN HUGO DNI: 09231513 de del 2018

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Dr. Juan Hugo Ramos Gonzales
Docente Universitario
Especialista en Investigación
Educativa e Interdisciplinaria

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: RAMOS GONZALES JUAN HUGO DNI: 09231513 de del 2018

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

H. Ramos
Dr. Juan Hugo Ramos González
Ponente Universitario
Especialista en Investigación
Educativa e Interdisciplinaria

Anexo 4

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ramos Gonzalez Juan Hugo DNI: 09231513 de del 2018

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Dr. Juan Hugo Ramos Gonzalez
Docente Universitario
Especialista en Investigación
Educativa e Interdisciplinaria

Base de datos de prueba de confiabilidad de calidad de servicios

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
EP1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
EP2	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
EP3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3
EP4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
EP5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
EP6	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3
EP7	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
EP8	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
EP9	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
EP10	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
EP11	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
EP12	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
EP13	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
EP14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
EP15	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
EP16	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
EP17	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
EP18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
EP19	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3
EP20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5
EP21	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4
EP22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
EP23	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5
EP24	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5
EP25	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4

Docente 52	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Docente 53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
Docente 54	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
Docente 55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3
Docente 56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
Docente 57	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
Docente 58	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Docente 59	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
Docente 60	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Docente 61	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
Docente 62	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Docente 63	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3
Docente 64	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Docente 65	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
Docente 66	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2
Docente 67	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
Docente 68	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Docente 69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
Docente 70	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2

Docente 125	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4
Docente 126	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3
Docente 127	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4
Docente 128	5	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4
Docente 129	3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	2	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5
Docente 130	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
Docente 131	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4
Docente 132	3	4	5	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4
Docente 133	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4
Docente 134	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5

Otras evidencias

Resultados descriptivos.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Frecuencias

Tabla de frecuencia

Título

Planeamiento

Identificación

Análisis situacional

Propuesta de gestión

Gestión por procesos

Dirección y liderazgo

Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Soporte y funcionamiento

Calidad de servicios

Elementos técnicos

Confidencialidad

Calidad de recursos

Seguridad

Empatía

Tabla de frecuencia

Planeamiento estratégico

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desarrolladas	125	93,3	93,3	93,3
En proceso	9	6,7	6,7	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Identificación

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	93	69,4	69,4	69,4
Por desarrollar	41	30,6	30,6	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Análisis situacional

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	123	91,8	91,8	91,8
Por desarrollar	11	8,2	8,2	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Propuesta de gestión

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desarrolladas	124	92,5	92,5	92,5
En proceso	9	6,7	6,7	99,3
Por desarrollar	1	,7	,7	100,0
Total	134	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 21:47 16/07/2018

Resultados descriptivos.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Frecuencias

Tabla de frecuencia

Título

Planeamiento

Identificación

Análisis situacional

Propuesta de gestión

Acciones

Gestión por procesos

Dirección y liderazgo

Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Soporte y funcionamiento

Calidad de servicios

Elementos técnicos

Confidencialidad

Calidad de recursos

Seguridad

Empatía

Tabla de frecuencia

Acciones

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desarrolladas	115	85,8	85,8	85,8
En proceso	17	12,7	12,7	98,5
Por desarrollar	2	1,5	1,5	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Gestión por procesos

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Adecuada	69	51,5	51,5	51,5
Poco adecuada	65	48,5	48,5	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Dirección y liderazgo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Adecuada	133	99,3	99,3	99,3
Poco adecuada	1	,7	,7	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Adecuada	47	35,1	35,1	35,1
Inadecuada	10	7,5	7,5	42,5
Poco adecuada	77	57,5	57,5	100,0
Total	134	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 21:47 16/07/2018

Resultados descriptivos.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
- Notas
- Tabla de frecuencias
 - Título
 - Planeamiento
 - Identificación
 - Análisis situacional
 - Propuesta de acciones
 - Gestión por proyectos
 - Dirección y liderazgo
 - Desarrollo personal
 - Soporte y funcionamiento
 - Calidad de servicio
 - Elementos tangibles
 - Confiable
 - Calidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía

	Poco adecuada			
Válido	77	57,5	57,5	100,0
Total	134	100,0	100,0	

Soporte y funcionamiento

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	46	12	76	134
Porcentaje	34,3	9,0	56,7	100,0
Porcentaje válido	34,3	9,0	56,7	100,0
Porcentaje acumulado	34,3	43,3	100,0	

Calidad de servicio

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	16	60	58	134
Porcentaje	11,9	44,8	43,3	100,0
Porcentaje válido	11,9	44,8	43,3	100,0
Porcentaje acumulado	11,9	56,7	100,0	

Elementos tangibles

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	11	63	60	134
Porcentaje	8,2	47,0	44,8	100,0
Porcentaje válido	8,2	47,0	44,8	100,0
Porcentaje acumulado	8,2	55,2	100,0	

Confiable

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	13	54	67	134
Porcentaje	9,7	40,3	50,0	100,0
Porcentaje válido	9,7	40,3	50,0	100,0
Porcentaje acumulado	9,7	50,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicoide ON | 21:48 | 16/07/2018

Resultados descriptivos.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
- Notas
- Tabla de frecuencias
 - Título
 - Planeamiento
 - Identificación
 - Análisis situacional
 - Propuesta de acciones
 - Gestión por proyectos
 - Dirección y liderazgo
 - Desarrollo personal
 - Soporte y funcionamiento
 - Calidad de servicio
 - Elementos tangibles
 - Confiable
 - Calidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía

Confiable

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	13	54	67	134
Porcentaje	9,7	40,3	50,0	100,0
Porcentaje válido	9,7	40,3	50,0	100,0
Porcentaje acumulado	9,7	50,0	100,0	

Calidad de respuesta

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	17	51	66	134
Porcentaje	12,7	38,1	49,3	100,0
Porcentaje válido	12,7	38,1	49,3	100,0
Porcentaje acumulado	12,7	50,7	100,0	

Seguridad

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	13	48	73	134
Porcentaje	9,7	35,8	54,5	100,0
Porcentaje válido	9,7	35,8	54,5	100,0
Porcentaje acumulado	9,7	45,5	100,0	

Empatía

Válido	Adecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Total
Frecuencia	16	63	55	134
Porcentaje	11,9	47,0	41,0	100,0
Porcentaje válido	11,9	47,0	41,0	100,0
Porcentaje acumulado	11,9	58,9	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicoide ON | 21:48 | 16/07/2018

Resultados HE1.spx [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	663,810			
Final	613,086	50,724	32	,019

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1722,478	1708	,398
Desviianza	549,701	1708	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,315
Nagelkerke	,316
McFadden	,069

Función de enlace: Logit.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 21:48 16/07/2018

Resultados HE2.spx [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	485,916			
Final	286,655	199,261	32	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1034,733	925	,007
Desviianza	375,233	925	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,774
Nagelkerke	,786
McFadden	,359

Función de enlace: Logit.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 21:49 16/07/2018

Resultados HE3.spx (Documento5) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	411,030			
Final	357,078	53,952	32	,009

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	541,811	577	,850
Desviación	304,784	577	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,331
Nagelkerke	,341
McFadden	,114

Función de enlace: Logit.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:49 16/07/2018

Resultados HE4.spx (Documento6) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	482,433			
Final	444,764	37,669	32	,226

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	876,598	838	,172
Desviación	388,311	838	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,245
Nagelkerke	,249
McFadden	,069

Función de enlace: Logit.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:49 16/07/2018

Resultados HES.spx [Documento7] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	440,192			
Final	400,115	40,076	32	,155

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	889,695	751	,000
Devianza	349,207	751	1,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,258
Nagelkerke	,265
McFadden	,080

Función de enlace: Logit.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:50 16/07/2018

Resultados.spx [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de ajuste
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ord
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Bondad de ajuste

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	726,545			
Final	673,079	53,466	32	,010

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,329
Nagelkerke	,330
McFadden	,067

Función de enlace: Logit.

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje marginal
Calidad de servicio	Adecuada	62 46,3%
	Inadecuada	5 3,7%
	Poco adecuada	67 50,0%
Planeamiento estratégico	Desarrolladas	125 93,3%
	En proceso	9 6,7%
Gestión por procesos	Adecuada	69 51,5%
	Poco adecuada	65 48,5%
Válidos	134	100,0%
Perdidos	0	
Total	134	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:50 16/07/2018

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018”**. De la estudiante **Sonia Filomena Fernández Condori**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2018



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101



Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018.

TESIS PARA OPTAR FI. GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mgr. Sonia Filomena Fernández Condori

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Funciones empresariales

Resumen de coincidencias

17 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
2	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
3	docs.com Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	www.tdx.cat Fuente de Internet	1 % >

Navigation icons: Home, Check, Edit, Grid, 17, Filter, Prohibit, Download, Info



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
FERNANDEZ CONDORI SONIA FILOMENA
D.N.I. : 09791425
Domicilio : Jr. 4 de Julio # 228 - Independencia
Teléfono : Fijo : Móvil : 980 212249
E-mail : Sonia Fc2011@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[] Maestría [X] Doctorado
Grado : DOCTORA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
FERNANDEZ CONDORI SONIA FILOMENA

Título de la tesis:
Planeamiento Estratégico por Procesos en la calidad del servicio en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Puente Piedra 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature]

Fecha : 5/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FERNÁNDEZ CONDORI SONIA FILOMENA

INFORME TITULADO:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA

CAZIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN