



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de la  
Institución Educativa Particular “Acuarela y Lápiz”, Moche -  
2020**

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

#### **AUTORA:**

Br. Sánchez Asmat, Jeny Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

#### **ASESORA:**

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este informe de tesis a Dios quien guía mi camino y me dio la fortaleza necesaria para culminar con esta investigación.

Dedico también este trabajo a mis queridos padres por forjar en mí el espíritu de superación; y a mi esposo y a mi hijo por apoyarme y ayudarme a levantar con su ánimo y aliento cuando estaba flaqueando en la consecución de este trabajo.

**JENY**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primera instancia a la Universidad “César Vallejo” y a toda su plana docente de la escuela de posgrado quienes participaron, de alguna forma, en la ejecución de esta investigación.

Así mismo, de forma muy especial a la Mg. Nelly Carranza Yuncor, asesora de Metodología, ya que sin su apoyo y sabias enseñanzas no hubiera podido culminar este informe de tesis.

Por último, a mis familiares en general, amigos de estudios y de trabajo con quienes he compartido grandes y buenas experiencias profesionales y universitarias.

**LA AUTORA**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables.....	13
3.3. Población y muestra .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Estadística inferencial.....	17
4.2. Estadística descriptiva .....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<i>Tabla 1. Población y muestra</i> .....	20
Tabla 2. Prueba estadística de Shapiro Wilk de las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo .....	20
Tabla 4. Correlación entre las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo .....	20
Tabla 5. Promedio y niveles alcanzados por la variable Planificación estratégica y sus dimensiones .....	21
Tabla 6. Promedio y niveles alcanzados por la variable Calidad de servicio educativo y sus dimensiones.....	22
Tabla 7. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Empatía .....	23
Tabla 8. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Seguridad y confianza .....	24
Tabla 9. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Personal e infraestructura .....	25

## RESUMEN

El presente informe de tesis tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo de la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche. Para ello, se hizo un estudio descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 1 director, 14 docentes y 120 padres de familia de la institución educativa mencionada, seleccionados de manera no probabilística e intencional. Para el análisis de datos, se usó la estadística descriptiva: el porcentaje, la media aritmética, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y la estadística inferencial con la Prueba de Shapiro Wick.

Los resultados descriptivos indicaron que el nivel de planificación estratégica fue “regular” (47.13 de promedio), mientras que el nivel de la calidad de servicio educativo fue “excelente” (57.27 de promedio). Por lo que se llegó a la conclusión, que existe una relación positiva, pero baja, entre la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo en la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche; por cuanto, se obtuvo un grado de correlación con un valor rho 0.23, esto significa en opinión de los docentes y padres de familia que la variable planificación estratégica no tiene mayor implicancia sobre la variable calidad de servicio educativo.

**Palabras clave:** Planificación estratégica, director, calidad, servicio educativo.

## ABSTRACT

The purpose of this thesis report is to determine the relationship that exists between strategic planning and the quality of the educational service of the Moche IHC "Watercolor and Pencil". For this, a descriptive correlational study was carried out, the sample was made up of 1 director, 14 teachers and 120 parents from the mentioned educational institution, selected in a non-probabilistic and intentional way. Descriptive statistics were used for data analysis: percentage, arithmetic mean, Spearman's Rho correlation coefficient, and inferential statistics with the Shapiro Wick Test.

Descriptive results indicated that the level of strategic planning was "regular" (47.13 on average), while the level of quality of educational service was "excellent" (57.27 on average). Therefore, it was concluded that there is a positive, but low, relationship between strategic planning and the quality of educational service in the Moche IHC "Watercolor and Pencil"; therefore, a degree of correlation was obtained with a rho value of 0.23, this means, in the opinion of teachers and parents, that the variable strategic planning does not have major implications on the variable quality of educational service.

**Key words:** Strategic planning, director, quality, educational service.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones, en general, con espíritu de superación usan el planeamiento estratégico para perfeccionar sus recursos, alcanzar la eficacia de un proceso de transformación, desarrollo y cambio, la perfección de efectos y un valioso grado de eficiencia para hacerle frente a instituciones competentes que puedan ofertar un mejor servicio de calidad. Por otro lado, el problema de calidad, constituye la necesidad de revisar la agenda educativa desarrollando proyecciones urgentes y determinantes para el cumplimiento de los fines planificados. La calidad plantea proyectar una buena planificación para encontrar la dinámica administrativa, pedagógica e institucional para alcanzar la competitividad y responder a la expectativa académica que exige la sociedad.

A partir de los cambios ocurridos a fines del presente siglo, el sistema educativo en Latinoamérica, ha llevado a un cambio estructural acorde a la sociedad para obtener instituciones que admitan responder a los requerimientos del entorno y a las metas necesarias para cimentar las sociedades con personas éticos, responsables y con capacidad de transformación. Un componente importante para la calidad de las IE de hoy, es la planificación; es por ello, que el Ministerio de Educación de cada nación, la considera un aspecto básico para el logro de la calidad del servicio educativo.

El Perú no es ajeno a los cambios profundos que se dan en el universo y en especial en Latinoamérica. En este escenario, el sistema educativo peruano consigue un valor estratégico y crítico de la calidad de su desarrollo, actualización y acción; dependiendo no sólo del trabajo pedagógico sino también de la planificación estratégica. El sistema educativo está recorriendo un camino de reconversión, iniciada incluso antes de la reflexión para guiar el cambio. Este proceso se agrupa en una sola estrategia para América Latina, que es el mejoramiento en la eficacia y eficiencia de los sistemas educativos por medio de la planificación estratégica local de recursos educativos y de los procesos; lo que implica el reconocimiento de la descentralización como una tendencia nacional y también como los esfuerzos por encausar la profesionalización pedagógica, la articulación de políticas educativas y la formación de las instituciones como unidades básicas de decisión y operación de las políticas educativas. Estas tendencias, tienen efectos en las prácticas y reflexiones generadas en los diferentes niveles educativos.



En La Libertad, región del norte peruano, existen instituciones privadas y estatales que presentan dificultades en planificación estratégica de la cual se deriva la calidad del servicio educativo. Es por ello que, se necesita distinguir nuevos caminos para la formación de una planificación estratégica capaz de aperturar a las instituciones hacia el aprendizaje permanente con el fin de revertir los bajos resultados de la educación (prueba internacional PISA, pruebas nacionales ECE). Los caminos a seguir llevarán al perfeccionamiento de la calidad educativa, comprometiendo a los directivos y docentes a plantear estrategias correctivas en aspectos tales como: la organización, la comunicación, la calidad y la administración educativa, para surgir del estado de retraso educativo en el que estamos inmersos y responder a los desafíos que exige el futuro.

La Institución Educativa Particular “Acuarela y Lápiz”, es una institución joven creada por Resolución Gerencial Regional N° 004915- 2015-GRLL-GGR/GRSE, el 07 de octubre del 2015, en la cual, durante el trabajo de coordinación docente se pudo observar que en el avance de la planificación institucional existen incongruencias notorias, ya que no se evidencia lo que se plasma en documento, así, se tiene como visión ser una institución líder en la región identificándose con la calidad académica y humanística de sus educandos, y tiene como misión formar personas con valores, con espíritu crítico, creativo, humanista y la práctica del trabajo en grupo; todo ello no se observa en el trabajo diario. Así mismo, se presenta desconocimiento del manejo de recursos, inoportuna presentación de unidades didácticas, no se realizan clases de reforzamiento a los estudiantes, traducidos en carencia de preparación para la gestión de los aprendizajes, responsabilizando de esto a los docentes y directivos, quienes son la razón de ser de toda organización educativa. Por otro lado, la institución no cuenta con una adecuada infraestructura; presencia de los documentos oficiales de planificación como es el PEI y PAT inconclusos, tampoco se realizan capacitaciones regulares para los docentes por falta de presupuesto, a esto se aúna la falta de compromiso e identificación institucional por parte de algunos docentes. Otro problema que se halló en la IE es la falta de presupuesto para invertir en herramientas tecnológicas necesarias para el avance en la calidad educativa, esto conlleva a los bajos niveles logrados en los resultados de evaluaciones nacionales.

Ante esta problemática se hace necesario investigar, es por todo eso que se plantea el siguiente cuestionamiento: *¿Existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “Acuarela y lápiz”, 2020?*

Para continuar con la investigación, se presenta la justificación, la investigación es conveniente porque su aplicación permitió determinar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la IEP “Acuarela y Lápiz”; además motivó la reflexión sobre la importancia de la planificación para el tratamiento de la calidad del servicio educativo. Tiene relevancia social porque los resultados obtenidos fueron difundidos tanto a instituciones como a los docentes interesados en el tema, con el fin de promover el desarrollo de nuevas estrategias y métodos educativos que corrijan principalmente errores en la planificación estratégica, y en la calidad del servicio educativo que se oferta. Así mismo, en cuanto a la implicancia práctica, esta investigación estuvo orientada a identificar una problemática, la misma que dio amplitud al conocimiento de la correlación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la IEP “Acuarela y Lápiz”, instituyéndose como un instrumento valioso para tomar decisiones en bien de la mejora en la planificación que se realiza en la institución donde se aplicó esta investigación. Es una unidad metodológica porque permitió conocer la significatividad metodológica en el análisis y recogida de datos cualitativos de las variables investigadas y establecer la correlación entre las variables. Finalmente, tiene valor teórico porque permitió ofrecer información y datos sobre uno de los aspectos en la administración institucional, como es la planificación estratégica, y también el fin institucional como es la calidad del servicio.

Para este estudio se plantearon los siguientes objetivos, general, determinar la relación que existe entre la Planificación estratégica y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular “Acuarela y Lápiz” de Moche. Y, los específicos: Identificar el nivel de la planificación estratégica del director de la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche. Identificar el nivel de calidad del servicio educativo que brinda la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche. Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión empatía, que brinda la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche. Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión seguridad y confianza, que brinda la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche. Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión personal e infraestructura, que brinda la IEP “Acuarela y Lápiz” de Moche.

Finalmente, se describen las hipótesis de investigación: La H1, existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la IEP “Acuarela y lápiz”

de Moche. Y, la  $H_0$ , no existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en de la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones recopiladas para elaborar los antecedentes tenemos las siguientes:

Así en los antecedentes internacionales, tenemos a Romero (2017), que en su investigación titulada “La planificación estratégica y la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador”, su objetivo fue establecer la influencia de planificación estratégica en la calidad de gestión en la institución mencionada, es una investigación de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo y multivariado, se trabajó con una población de 1053 personas que laboran en la institución investigada, la muestra fueron 263 personas entre directivos, docentes y empleados, a ellos se les evaluó con un cuestionario. Se concluye: La planificación estratégica interviene en la calidad de la gestión educativa de la universidad, hallándose una correlación positiva considerable de 0.782 puntos con el estadístico de Pearson.

En antecedentes nacionales se encontraron los siguientes: Huamaní (2017), en su investigación “Planeamiento Estratégico y Gestión Educativa en la IE N°115-28 de San Juan de Lurigancho”, formuló el objetivo establecer la correlación entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa en la IE N°115-28 de San Juan de Lurigancho, con una metodología no experimental y diseño correlacional, descriptivo, bivariado y transversal; la población y muestra se conformó con 40 profesores de la IE a quienes se les aplicó dos cuestionarios para concluir según Rho de Spearman de 0.75 el cual indica que existe relación directa y fuerte entre ambas variables. Entonces, el

planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la gestión educativa en la IE investigada.

Alva (2015), en su tesis “Planeamiento estratégico y gestión institucional en la IE N° 34 de Chancay”, cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa en la IE N°34, utilizaron la metodología no experimental descriptivo con diseño correlacional, su muestra estuvo formada por 100 profesores a quienes se les aplicó dos cuestionarios, llegando a la conclusión siguiente: Existe relación significativa y directa entre las variables en la IE N° 34, (Rho de Spearman=0,667) ocurriendo una relación moderada entre ambas variables. Por eso, se puede decir que un mejor planeamiento estratégico se obtendrá una mejor gestión educativa.

Ramírez (2015), en su investigación “Planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las IE públicas de primaria de Chorrillos”, formuló el objetivo determinar la relación existente entre las variables en las IE públicas de Chorrillos; con metodología tipo cuantitativa y diseño correlacional, se trabajó con 94 profesores y 17 administrativos como muestra, a quienes se les aplicó un cuestionario, finalmente se concluye que: Se demuestra que sí hay relación significativa y directa entre las variables de estudio en las IE públicas investigadas.

En los antecedentes locales se encontraron los siguientes: Ahón (2019), en su tesis “Gestión institucional y calidad de servicio en la UGEL 03 Trujillo”, el objetivo fue determinar si existe relación entre las variables de estudio en la UGEL N° 03, usó la metodología de tipo no experimental, cuantitativa, aplicada con diseño correlacional; trabajó con 50 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario y concluyó: La gestión institucional está relacionada directamente con la calidad de servicio y con el valor  $Rho=0.709$ , indica que hay una relación alta y directa.

Agreda y Chacaltana (2016), en su informe “Actores que influyen en la gestión educativa de una IEP”, cuyo objetivo fue establecer los actores que influyen en la gestión educativa de la IEP Marista Siglo XXI, se usó la estadística descriptiva, la muestra estuvo formada por 102 PFFF, 16 profesores y 6 colaboradores, a quienes se les evaluó con un cuestionario de entrevista. Estos resultados permiten concluir que: Los aspectos que determinan la deficiente en una gestión educativa de calidad son la gestión

administrativa, institucional, pedagógica y factores que se manifiestan por la falta de un PEI.

A continuación, se describe el marco teórico referido a las variables de investigación: Se inicia con planificación estratégica, según Bernal y Sierra (2018), la planificación es una de las actividades más debatidas de la administración en el perfeccionamiento de la gestión institucional, es aprovechada por las instituciones para planificar y prever los acontecimientos futuros, para responderle a los cambios complejos y dinámicos del contexto.

Venegaz (2006), define planificación como el proceso de atención a la comprensión humana que guíen el tomar decisiones de una manera que su significancia de fondo se relacione entre los fines y los medios, en el cual la intención es lograr los objetivos por medio de la eficiente gestión de los medios. Mientras González (2003), afirma que la planificación es una actividad intencional que consiste en desarrollar diversas actividades debidamente articuladas para alcanzar un conjunto de metas. Por otro lado, Guanilo (2007), dice que la planificación acepta acortar la brecha que nos aleja del lugar adonde queremos llegar; hace viable que en el camino se presenten nuevos sucesos. Sin embargo, no se consigue saber el futuro con precisión y si bien hay factores no controlables que interfieren con los planes, si no son planificados, se resigna a que ocurran por casualidad los eventos. Y, para Armijo (2005), planificación estratégica, es uno de los instrumentos que se utiliza en gestión, con el fin de apoyar en las decisiones a tomar, en torno a los quehaceres actuales y al rumbo que deben seguir en el futuro, con la finalidad de adaptarse a las demandas y cambios que atribuye el contexto y obtener o incrementar mayor calidad, eficacia y eficiencia de los servicios que ofrece y los bienes que poseen las organizaciones. Planificación estratégica es un instrumento por perfección de la gestión estratégica, se define como la indagación de ventajas profesionales de la institución, la enunciación y puesta en práctica de nuevas estrategias accediendo a preservar o crear ventajas, esto en pro de sus objetivos y misión, de los recursos con que cuenta y del medio ambiente.

Según Bernal y Sierra (2013), las instituciones están por todas partes y la gente está involucrada en ellas, se piensa muy poco en lo que realmente son, en las incompatibilidades que ocasionan en nuestra vida diaria, en cuál es su funcionamiento y cómo se puede modelar durante el tiempo que va transcurriendo. Por ello es ineludible concebir qué es y cómo se porta, para ello el conocimiento humano, a través de la

administración busca dar una explicación sobre las organizaciones, centrada en la educación. Sabemos que la tecnología de la mano de la ciencia avanza a pasos gigantescos, así el anterior conocimiento anterior rápidamente se convierte en obsoleto, entonces se puede confirmar que uno de los aspectos más importantes de las instituciones educativa son la información y el conocimiento.

Entendida la planificación, como un asunto vital por el buen ejercicio de una institución educativa, pues ésta sirve para identificar metas que se quieren lograr, cómo hacerlo, cómo evaluarlo y qué es forzoso perfeccionar, en sí orienta al afán, es decir tomar buenas decisiones y eficientes, permite focalizar esfuerzos para mejorar su funcionamiento y práctica para alcanzar las metas trazadas, las mismas que se trazan para la mejora de los aprendizajes, igualmente es una ocasión de compromiso y meditación de la organización educativa, de conocer y participar de la planificación como un soporte de la administración educativa, que nos permita contar con un instrumento, que dé orden y sentido al funcionamiento de todo colegio.

Las instituciones educativas que asimilan, pasan a formar parte permanente de enfrentamiento a los cambios y tomar medidas para las exigencias de la sociedad, a través del aprendizaje continuo y estimulaciones de la facultad intelectual cognitiva de habilidades como exigencia para crear instituciones educativas más competentes en el mercado, de elementos que vigilan su propio proceso de formación continua; los interaprendizajes serán las nuevas cartas de presentación organizacional, de modo que los servicios que prestan respondan a las necesidades y ambiciones de los alumnos y del entorno.

La planificación estratégica educativa, se refiere a la oportunidad de imaginar adónde vamos como sociedad, levantando en el hoy los puentes y caminos para poder llegar al mañana, con la seguridad de que coexiste un rango de modificaciones e incertidumbre en lo frecuente (MINEDU, 2016). En tanto que según Romero (2010), la planificación educativa para efectuar su objetivo debe romper la indiferencia de su colectivo y promover su participación, dejar ver que es un sistema abierto, que se relaciona con su contexto y que tampoco es de naturaleza lineal sino compleja y flexible. Por otro lado, Ruiz (1996), dice que lo esencial de la planificación estratégica es saber cuál es el rol que realiza, el oficio que desempeña, conocer quiénes se favorecen de ella con su accionar y, en general, a la prestación de quien se sitúa. En una sociedad tan inconstante como el de la actualidad, la rama de la educación es la que ha de enfrentar

asiduamente desafíos nuevos. Mientras que, Fleitman (1995), afirma que estos grandes retos exigen a las instituciones educativas y a grandes empresas a utilizar materiales que permita realizar evaluaciones habituales. En estas evaluaciones se debe establecer los puntos fuertes y débiles, examinarse con respecto a los futuros escenarios, determinar las oportunidades y amenazas con las que se cuenta para enfrentarlas con el debido éxito.

Para Ballesteros (2007), la planificación estratégica tiene las siguientes funciones: Adaptativas; señala que ésta debe ser adaptable a las condiciones del medio ambiente y realizar reajustes o modificaciones. Correspondencias con el contexto; con la finalidad de conservar y/o optimizar las relaciones de los sectores y/o grupos del contexto y aseverar la movilización de recursos. Eficacia y eficiencia; con la finalidad de optimizar y mejorar el uso y la repartición del patrimonio institucional. Mejoramiento en las tomas de decisiones; que contribuye a la mejora las organizaciones, compromiso y colaboración. Mantenimiento y desarrollo de los recursos humanos; con la finalidad de mantener o mejorar la responsabilidad, la moral y el agrado de los colaboradores de la institución.

Para Sainz (2012), la importancia de la planificación estratégica consiste en lo siguiente: Determina un método razonado para tomar decisiones, obviando el empirismo. Aprovecha las oportunidades y minimiza los riesgos. Es eficiente porque elimina la improvisación. Provee los elementos necesarios para el control. Proporciona las bases por medio del cual opera la empresa. Reduce los potenciales problemas y provee al administrador buenos rendimientos de esfuerzo y tiempo. Admite la evaluación de alternativas antes de decidir. Permite determinar métodos de uso razonado de recursos. Disminuye los horizontes de inseguridad que puedan presentarse a posteriori (futuro), pero no los descarta. Poner en sobre aviso a la institución para las vicisitudes que se presenten, con garantía de éxito. Conserva la visión del porvenir para mejorar y lograr las cosas. Condicionar a la institución a su contexto. Las disposiciones no se basan en emociones sino en hechos.

A continuación, se describen las dimensiones de la planificación estratégica:

Dimensión 1. PEI; para MINEDU (2016), el PEI es un instrumento muy trascendental dentro del asunto de la planeación de la política educativa y una herramienta adecuada para el estipendio de los materiales educativos, al relacionar las metas de

mediano y largo plazo con los espacios de clasificación presupuestal. Hoy mismo muchos directivos y docentes narran cómo un mundo confuso las circunstancias actuales para la planificación, convierten a las instituciones educativas en un espacio de participación colectiva, que responda a los futuros sucesos de aprendizaje, es así que la planificación con responsabilidad social, será generadora del desarrollo de sus integrantes.

Dimensión 2. FODA; es un instrumento analítico que permite el trabajo con la información que se posee sobre la institución u organización. Es decir que, analiza la situación de una organización o institución por medio de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (FODA) y, de esta manera planear una estrategia para el futuro. Es una estrategia que representa los esfuerzos para analizar la interacción entre las peculiaridades propias y las de las demás con las que compite (Cafferi, 2019).

Dimensión 3. Gestión administrativa; según Villegas, et al. (2005) se encarga de apoyar de forma contable y financiera los procesos para administrar los recursos primerando las necesidades contenidas en el PEI; también avala la disponibilidad de recursos para preparar y hacer eficaces las labores académicas, así como abastecimiento de equipos e insumos para el aprendizaje.

En referencia, a la segunda variable: Calidad de servicio educativo, se afirma que calidad no es un producto limitado, sino que es un camino. La institución educativa (colegio, instituto, universidad, etc.) que lo transita se diferencia por poseer instituido en la institución un método de progreso continuo por el que se progresa a diario. Además, la calidad es realizada por los individuos y colaboradores, tanto directivos, administrativos, técnicos, como los docentes, quienes están al tanto de la aplicación y uso de las tecnologías vigentes de calidad y puedan utilizarlas mejorando invariablemente su gestión. Inclusive los padres y estudiantes son los representantes de un buen sistema de calidad. Asimismo, la calidad está hecha por los individuos que son preparados, sensibilizados, motivados y entrenados para emplear una serie de razones que buscan la reserva de resultados provechosos y esfuerzos comunales (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Los tratados sobre calidad en general, como un objetivo de todas las actividades sociales, económicas, culturales y productivas son abundantes, algunos de estos son mencionados por Albornoz (1999), que tratan de identificar los principios que han hecho una organización exitosa y otra organización fracasada. Se presenta una organización



fracasada, porque muchas veces se ha puesto impedimentos para la calidad, como la poca confianza en las personas; ausencia de autonomía para crear y pensar; ausencia de fuerzas generadoras del cambio y visión del futuro; falta de conocimiento del trabajo de economías abiertas y mercados; falta de conocimiento de los beneficios de la globalización; aborrecimiento al riesgo y al cambio; ausencia de liderazgo y de formación, ausencia de gestión y de formación, ausencia de capacidad y formación emprendedora, ausencia de evaluación y capacitar la mejora continua (Bernal y Sierra, 2008).

En consecuencia, una organización proyectada a la calidad es la que produce opciones que satisfagan las necesidades de clientes, siempre que las personas que trabajan en la organización tengan sus necesidades satisfechas. De hecho, ya podemos deducir que no hay un concepto único para denominar y referirse a calidad, pero, sí tenemos que estar de acuerdo que es imprescindible contar con un concepto a partir del cual podamos transitar en el fenómeno educativo.

Según Thorne (1995), la calidad es una concepción nueva, esto se sabe desde los años 50, esto se generaliza y se precisa en los años 80, se debe analizar esta situación en tres relaciones usuales “calidad y cantidad, calidad y comparación, y calidad y valor”. En la primera relación, calidad se concibe como el desarrollo de los patrones numéricos, el incremento de “cupos y aulas” que anuncian el desarrollo, cómo se cumplen las metas de cantidad, por ejemplo: cubrir en educación primaria la demanda al 100%, o lograr las 1300 horas de clases al año en la educación secundaria; o disminuir la deserción de los alumnos al 5% en primaria; o entregar, producir y distribuir gratis los libros para los alumnos de primaria y 1° - 2° de secundaria en los colegios zonas rurales, o minimizar la alfabetización hasta el 0%. Para la conceptualización de las metas educativas, indicadores y compromisos, se ha suscitado zonas de intervención, implicando a todos las figuras del sector educativo: los directores de línea del MINEDU, el CNE (Consejo Nacional de Educación), los gobiernos regionales, las DRE (Dirección Regional de Educación), universidades, asociaciones civiles y los OPD (Organismo Público Descentralizado), con el propósito de precisar indicadores elegidos por mayoría, los que aprobarán la evaluación, el seguimiento y el cumplimiento de la política educativa planificada. En la segunda relación, la calidad es el producto de un balance entre el modelo institucional con los modelos de ciencias como la Psicología o la Sociología, la Nutrición o la Economía. Este segundo aspecto brinda guías al profesional docente para alinear la organización educativa de sus prácticas de supervisión en el marco del

enfoque orientador preventivo. Así mismo, explica la labor del psicólogo en su abordaje conjunto con los actores de la Acción Tutorial Integral (ATI), subrayando sus características y potencialidades, lo que consentirá favorecer a la continua mejora de la tutoría acorde a las funciones establecidas en la RSG N° 073-2017-MINEDU y la cartilla de salud docente “Aprendiendo a alimentarnos sanamente”. Cabe señalar que, aun en las ciencias sociales, procesar modelos desde una apreciación empírica general, de simulación y diseño, que manifiesten en acción, el producto. De este modo, las igualaciones de los sistemas educativos son inter o intra, y de allí se instruye los niveles de calidad. En la tercera relación, la calidad se adquiere a partir de un contexto socioeconómico, cultural y del marco teórico conceptual. La manera cómo se determine lo que se diga de ello está en relación al conocimiento que se posea, del nivel de conducción de prácticas con el que se está valuando; y de las oportunidades de ampliar, desarrollar, enriquecerse interna o externamente como una entidad unida que desarrolla mejores cambios.

La complejidad de la definición de calidad, concerniente al servicio educativo, reside en las acepciones que se dan al vocablo calidad. Estas acepciones, algunas veces reposa en la imagen que se percibe de una institución educativa, en otros casos se dice que hay calidad cuando la institución goza y dispone buenos recursos académicos y financieros, o también cuando se muestran sus resultados obtenidos en encuestas y pruebas internacionales, por último y el más importante, el número elevado de alumnos que estudian en el colegio.

Según Pérez, et al. (2000), afirman que calidad de servicio educativo consiste en la integración de los elementos que la complementan, con el fin de lograr la eficiencia en el servicio y la satisfacción tanto de los actores directos e indirectos, como también de los docentes y directivos del colegio.

Los mismos autores, Pérez, et. al. (2000), definen la idea de la calidad educativa en tres puntos de vista o enfoques: Enfoque absoluto; afecta directamente la asistencia educativa. La calidad del servicio como condición está en contraste con los calificativos de baja, poca o mala. Está referida a la excelente asistencia, que no es más que la propiedad plena de representaciones que caracterizan al servicio educativo. Enfoque relativo; se refiere a los grados en la propiedad de cualidades; el servicio educativo se da internamente en un incesante proceso de calidad, y se pueden determinar los grados

para contrastar el servicio educativo. Es viable para dialogar sobre cómo la calidad tiene sistemas de múltiples conexiones. La base de esta aseveración es que no se puede hacer acuerdos sobre el medio que determina la educación de calidad. Esta calidad incluye: la finalidad, la efectividad y eficacia, y, la eficiencia. Enfoque integral; aquí nos referimos a la armonía integral de los componentes: la eficacia del servicio, bien u objeto, por medio de procesos satisfactorios tanto para el personal de la institución como para sus destinatarios – clientes directos e indirectos. Los recursos, procesos, medios, personal, entre muchos otros componentes. Estos son los elementos acopiados de los modelos y facilitadores de calidad.

Para finalizar, se describen las dimensiones de calidad de servicio educativo:

Dimensión 1. Empatía; es, según Billielou (2016), una destreza en las relaciones interpersonales para comprender los sentimientos y las emociones de los demás, así como también evitar aquellas expresiones o señales que pueden perjudicar el diálogo: saber oír, saber cuándo y cómo responder, anticiparse a lo que va a decir la otra persona, y demostrar que percibes la presencia de un problema.

Dimensión 2. Seguridad y confianza; mientras que seguridad es poseer la certeza sobre algo, confianza es la esperanza de lo incierto, de lo que se cree. Así mismo, la confianza es la firme seguridad que alguien tiene hacia la otra persona o cosa, supone una suspensión temporal de la indecisión respecto a las acciones de los demás.

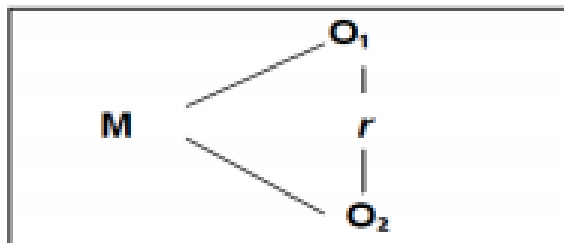
Dimensión 3. Personal e infraestructura; esta dimensión se refiere a la disposición de la institución de una plantilla calificada de personal administrativo y de servicios para atender las necesidades del funcionamiento y el uso correcto de las bibliotecas, aulas, material didáctico y aulas de informática.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación es cuantitativa y para el trabajo de campo se usó la estadística descriptiva. El tipo de estudio es aplicada no experimental, porque solamente se hallará la relación entre dos variables de estudio, en este caso: Planificación estratégica y la calidad del servicio educativo (Hernández, 2006).

El diseño empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional, su esquema es (Sampieri 2010):



Dónde:

M : Muestra de estudio

O1: Planificación estratégica

O2: Calidad del servicio educativo

r : Relación entre las variables

### 3.2. Variables

**Variable 1:** Planificación estratégica

**Definición conceptual:** Es uno de los instrumentos que se utiliza en gestión, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones, en torno a los quehaceres actuales y al rumbo que deben seguir en el futuro, con la finalidad de adaptarse a las demandas y cambios que atribuye el contexto y obtener o incrementar mayor calidad, eficacia y eficiencia de los servicios que ofrece y los bienes que poseen las organizaciones (Armijo, 2005).

**Definición operacional:** Proceso por el cual una institución educativa define su visión estratégica a partir del PEI, del FODA y de su gestión administrativa.

**Variable 2:** Calidad del servicio educativo

**Definición conceptual:** Consiste en la integración de los diferentes elementos que la componen, con el fin de lograr la eficiencia en el servicio y la satisfacción tanto de los actores directos e indirectos, como también de los directivos y docentes de la institución educativa (Pérez, et al., 2000).

**Definición operacional:** Son las características de los servicios educativos que ofrece la IE centrada en los siguientes aspectos: empatía, seguridad y confianza, personal e infraestructura.

**Operacionalización de variables (ver Anexo)**

### 3.3. Población y muestra

La población y muestra estuvo formado por todo el personal directivo, docente y padres de familia de la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, su distribución se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Población y muestra**

<b>Personas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Directora	1	0.74
Docentes	14	10.37
Padres de familia	120	88.89
<b>Totales</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Archivo de la I.E.P. “Acuarela y lápiz” de Moche.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta tesis se ha usado: La indagación documental como técnica y como instrumento las fichas bibliográficas para obtener información para elaborar el marco teórico, los antecedentes y diseñar la metodología empleada. Para recopilar la información de campo se ha utilizado la encuesta como técnica, y dos cuestionarios de encuesta como instrumentos con 20 ítems de acuerdo a las dimensiones de las variables operacionalizadas. Los instrumentos para evaluar la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo fueron:

- a) **Cuestionario de Planificación estratégica**, este cuestionario de encuesta valora el nivel de planificación estratégica y es de administración individual, fue adaptada por la autora de esta investigación y tomada como referencia de varios investigadores, tiene una duración de 25 minutos aproximadamente, y la aplicación es para adultos, en este caso para el personal directivo y docente de la IE. Consta de 20 ítems, las que están divididas en tres dimensiones (dimensión 1 – 8 ítems; dimensión 2 – 6 ítems, y dimensión 3 – 6 ítems), y presenta con 4 opciones de respuesta siendo la escala de calificación y los niveles: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente. La validez y confiabilidad del instrumento se realizó por medio del informe de expertos, de especialistas con Grado de Maestría y Doctor. Y una prueba piloto con 5 personas con similares características a la muestra de estudio, estos fueron elegidos al azar, luego se les aplicó el instrumento, para finalmente someterla

a un análisis estadístico de sus ítems. La prueba de confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un valor de 0.93. De acuerdo al resultado obtenido, se puede decir que de acuerdo al resultado obtenido para alfa es, elevada.

**b) Cuestionario de Calidad de servicio educativo**, este cuestionario de encuesta valora el nivel de calidad de servicio educativo y es de administración individual, fue adaptada por la autora de esta investigación y tomada como referencia de varios investigadores, tiene una duración de 25 minutos aproximadamente, y la aplicación es para adultos, en este caso para los PPF de la IE. Consta de 20 ítems, las que están divididas en tres dimensiones (dimensión 1 – 5 ítems; dimensión 2 – 5 ítems, y dimensión 3 – 10 ítems), y presenta con 4 opciones de respuesta siendo la escala de calificación y los niveles: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente. La validez y confiabilidad del instrumento se realizó por medio del informe de expertos, de especialistas con Grado de Maestría y Doctor. Y una prueba piloto con 15 personas con similares características a la muestra de estudio, estos fueron elegidos al azar, luego se les aplicó el instrumento, para finalmente someterla a un análisis estadístico de sus ítems. La prueba de confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un valor de 0.94. De acuerdo al resultado obtenido, se puede decir que de acuerdo al resultado obtenido para alfa es, elevada.

### **3.5. Procedimientos**

En esta parte, después de haber recogido la información, revisado y calificado la encuesta aplicada, se elaboró un cuadro base por cada variable de estudio, para luego elaborar tablas generales que responden a los objetivos propuestos. En cuanto al análisis de datos, se ha utilizado el método estadístico descriptivo, el que ha sido procesado usando los programas SPSS y Microsoft Excel, se realizó el análisis de medidas de tendencia central, dispersión y variabilidad; así mismo se usó la prueba Rho de Spearman, para hallar la correlación de variables.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente tesis se usó el enfoque cuantitativo, con estadística descriptiva e inferencial:

**a) Estadística descriptiva:** Se obtuvo la matriz base de datos sobre planificación estratégica y calidad de servicio educativo. También, se elaboraron las tablas estadísticas generales y representativas. Asimismo, para hallar el grado de relación se utilizó la prueba Rho de Spearman, por tener variables cuantitativas.

Existen tres tipos de correlación: positiva, negativa y nula, las descripciones de las correlaciones según los valores hallados y se rigen por la escala del coeficiente de correlación de Spearman.

**b) Estadística inferencial:** Para recolectar los datos estadísticos descriptivos se usó el programa SPSS v26 y Microsoft Excel. Así mismo, se usó la prueba de Shapiro – Wilk con significancia de 5% en el que se compara las funciones de las variables: Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo, para verificar si hay o no una distribución normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Es necesario señalar que, en una investigación al participar instituciones y personas, se debe mantener los valores éticos profesionales. Por eso, la ejecución de esta tesis, sobre planificación estratégica y calidad de servicio educativo en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, se ha ajustado rigurosamente en los protocolos y normas de investigación procedentes de la Universidad César Vallejo – Trujillo. Así mismo, se ha propuesto evitar piratería intelectual o plagios, usando de forma adecuada las normas APA y el programa Turnitin. Para el trabajo de campo se ha hecho las gestiones necesarias en cuanto a las autorizaciones en la IEP como en la UCV, a fin de evitar la falsedad de los datos o la improvisación. Los resultados conseguidos se han sistematizado en base a datos auténticos y originales de la información brindada por las fuentes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística inferencial

**Tabla 2. Prueba estadística de Shapiro Wilk de las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo**

Prueba estadística	
Shapiro – Wilk	
<b>Hipótesis: <math>H_0</math>.</b> La planificación estratégica y la calidad de servicio educativo, provienen de una distribución normal.	
<b><math>H_1</math>.</b> La planificación estratégica y la calidad de servicio educativo, no provienen de una distribución normal.	
<b>Significancia:</b> 5% o 0.05	
<b>Valor calculado:</b>	0.982 para Planificación estratégica 0.967 para Calidad de servicio educativo
<b>P – Valor:</b>	0.983 para Planificación estratégica 0.819 para Calidad de servicio educativo
<b>Decisión:</b> Si $p > 0.05$ , se acepta la $H_0$ , caso contrario se acepta la $H_1$ . En este caso como $p > 0.05$ , esto implica que se debe aceptar la $H_0$ .	
<b>Conclusión:</b> Las variables planificación estratégica y calidad de servicio educativo sí provienen de una distribución normal.	

**Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	P-Valor
Planificación estratégica	0,982	15	0,983
Calidad de servicio educativo	0,967	120	0,819

**Interpretación:** En esta tabla se puede observar que el p-valor 0.983 de la variable planificación estratégica y el p-valor 0.819 de la variable Calidad de servicio educativo son  $> 0.05$ , esto implica, que ambas variables sí provienen de una distribución normal.



## 4.2. Estadística descriptiva

**Objetivo general: Relación entre las variables Planificación estratégica y calidad de servicio educativo**

**Tabla 4. Correlación entre las variables Planificación estratégica y Calidad de servicio educativo**

		Correlaciones		
		Planificación estratégica	Calidad de servicio educativo	
Rho de Spearman	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	0,230*
		Sig. (bilateral)	.	0,411
		N	15	15
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,230*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,411	.
		N	15	120

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman nos evidencia una correlación positiva baja de 0.230, sin embargo, al observar una significancia de 0.411 y es mayor que 0.05 se determina que la correlación no es significativa y se concluye que no existe relación entre la variable planificación estratégica y la calidad de servicio educativo.

### Objetivo específico 1: Nivel logrado en planificación estratégica.

**Tabla 5. Promedio y niveles alcanzados por la variable Planificación estratégica y sus dimensiones**

Dimensiones	Promedio	Nivel
PEI	21	Excelente
FODA	11	Regular
Gestión administrativa	15	Regular

Variable	47.13	Regular
Planificación estratégica		

FUENTE: Cuadro base de puntajes.

### Interpretación:

En la tabla anterior se observa que, en los resultados alcanzados con la aplicación del cuestionario sobre planificación estratégica, el nivel logrado en la dimensión PEI es “excelente” con 21 puntos de promedio; la dimensión FODA se ubica en el nivel “regular” con 11 puntos de promedio y, finalmente, la dimensión gestión administrativa también se ubica en el nivel “regular” con 15 puntos de promedio. En forma general, la variable planificación estratégica se ubica en el nivel “regular” con un promedio de 47.13 puntos.

### Objetivo específico 2: Nivel logrado en calidad de servicio educativo.

**Tabla 6. Promedio y niveles alcanzados por la variable Calidad de servicio educativo y sus dimensiones**

Dimensiones	Promedio	Nivel
Empatía	14	Excelente
Servicio y confianza	14	Excelente
Personal e infraestructura	30	Excelente
<b>Variable</b>		
<b>Calidad de servicio educativo</b>	<b>57.27</b>	<b>Excelente</b>

FUENTE: Cuadro base de puntajes.

### Interpretación:

En ésta tabla se puede observar que, en los resultados alcanzados con la aplicación del cuestionario sobre calidad de servicio educativo, el nivel logrado en la dimensión empatía es “excelente” con 14 puntos de promedio; la dimensión servicio y confianza se ubica en el nivel “excelente” con 14 puntos de promedio y, finalmente, la dimensión personal e infraestructura también se ubica en el nivel “excelente” con 30 puntos de promedio. En forma general, la variable calidad de servicio educativo se ubica en el nivel “excelente” con un promedio de 57.27 puntos.

**Objetivo específico 3: Relación entre planificación estratégica y empatía.**

**Tabla 7. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Empatía**

			CORRELACIONES	
			Planificación Estratégica	Empatía
<b>Rho de Spearman</b>	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	0,159*
		Sig. (bilateral)	.	0,571
		N	15	15
	Dimensión 1 Empatía	Coeficiente de correlación	0,159*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,571	.
		N	15	120

**Interpretación:**

Según la tabla 7 nos evidencia un coeficiente de correlación de 0.159, que según la escala es una correlación positiva muy baja, sin embargo, al observar una significancia de 0.571 y es mayor que 0.05 se concluye que la correlación no es significativa y que no existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión empatía en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche.

**Objetivo específico 4: Relación entre planificación estratégica y, Seguridad y confianza.**

**Tabla 8. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Seguridad y confianza**

			<b>CORRELACIONES</b>	
			Planificación estratégica	Seguridad y Confianza
<b>Rho de Spearman</b>	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	0,290*
		Sig. (bilateral)	.	0,294
		N	15	15
	Dimensión 2 Seguridad y confianza	Coeficiente de correlación	0,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,294	.
		N	15	120

**Interpretación:**

En la tabla 8 nos evidencia una correlación positiva baja con un coeficiente de correlación de 0.290; sin embargo, al observar una significancia de 0.294 y es mayor que 0.05 se concluye que la correlación es no significativa y que no existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión seguridad y confianza en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche.

**Objetivo específico 4: Relación entre planificación estratégica y, personal e infraestructura.**

**Tabla 9. Correlación entre la variable Planificación estratégica y la dimensión Personal e infraestructura**

			<b>CORRELACIONES</b>	
			Planificación estratégica	Personal e infraestructura
<b>Rho de Spearman</b>	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	0,155*
		Sig. (bilateral)	.	0,581
		N	15	15
	Dimensión 3 Personal e infraestructura	Coeficiente de correlación	0,155*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,591	.
		N	15	120

**Interpretación:**

En la tabla 9 se evidencia una correlación positiva muy baja con un coeficiente de 0.155; sin embargo, al observar una significancia de 0.591 y es mayor que 0.05 se concluye que la correlación no es significativa y que no existe relación entre la variable planificación estratégica y la dimensión personal e infraestructura en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se planteó como objetivo principal establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo que brinda la Institución Educativa Particular “Acuarela y Lápiz” de Moche; en pro de encontrar el nivel de dependencia o asociación entre estas variables. En este sentido, el nivel logrado en la dimensión PEI es “excelente” con 21 puntos de promedio; la dimensión FODA se ubica en el nivel “regular” con 11 puntos de promedio y, finalmente, la dimensión gestión administrativa también se ubica en el nivel “regular” con 15 puntos de promedio. En forma general, la variable planificación estratégica se ubica en el nivel “regular” con un promedio de 47.13 puntos.

A continuación, se describen los resultados de la variable calidad de servicio educativo, el nivel logrado en la dimensión empatía es “excelente” con 14 puntos de promedio; la dimensión servicio y confianza se ubica en el nivel “excelente” con 14 puntos de promedio y, finalmente, la dimensión personal e infraestructura también se ubica en el nivel “excelente” con 30 puntos de promedio. En forma general, la variable calidad de servicio educativo se ubica en el nivel “excelente” con un promedio de 57.27 puntos.

Asimismo, en cuanto a la relación de la variable planificación estratégica y la calidad de servicio educativo se puede afirmar que no existe relación entre ambas variables ya que se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.230 no es significativo al 5% de significancia. Con respecto a la relación de la variable planificación estratégica y las dimensiones de la calidad de servicio educativo, se hallaron los siguientes resultados calculados con la prueba rho de Spearman: Se puede afirmar que no existe relación entre planificación estratégica y la dimensión empatía en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, según el valor rho de 0.159, este valor indica una correlación positiva muy baja, pero esta no es significativa al 5% de significancia. También se determinó que no existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión seguridad y confianza en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, según el valor rho de 0.29, este valor indica una correlación positiva baja pero no es significativo al 5% de significancia. Y, finalmente, no se evidenció relación entre planificación estratégica y la dimensión personal e infraestructura en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, según el valor rho de 0.15, este valor indica una correlación positiva muy baja pero no es significativo al 5% de significancia.

En tal sentido, no se coincide de cierta forma con el estudio por Romero (2017), quien llegó a la conclusión que la planificación estratégica interviene en la calidad de la gestión educativa de la universidad, siendo la correlación positiva considerable con un valor  $r$  de 0.782. En nuestra investigación no se observa una relación de la planificación estratégica con la calidad de servicio educativo de la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche, se obtuvo un valor interpretado según la tabla de Spearman como una relación positiva baja pero no significativa; esto puede haberse afectado por el cambio brusco que estamos pasando en la crisis mundial, hoy en día se presentan otros factores latentes que pueden influir en la calidad de servicio como son la tecnología y las plataformas educativas.

Por otro lado, Huamaní (2017), en su investigación concluyó que según el valor Rho de Spearman de 0.75, el cual indica que existe relación directa y fuerte entre ambas variables. Entonces, el planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la gestión educativa en la IE investigada. Esto quiere decir que, a un buen planeamiento le corresponde un nivel eficiente de gestión. Sin embargo, en la presente investigación no tiene concordancia con Huamaní, porque los resultados indicaron que la relación hallada es positiva pero baja, en tanto que, no hay asociación la variable entre planificación estratégica y la variable calidad de servicio educativo.

Del mismo modo, en los resultados hallados por Alva (2015), quien en su tesis concluyó que existe relación significativa y directa entre las variables en la IE N° 34, (Rho de Spearman = 0,667) ocurriendo una relación moderada; por tanto, no existe concordancia con la presente investigación, tal como se muestra con el valor coeficiente de rho de Spearman de 0.23 la cual no es significativa al 5% de significancia, confirmándose que no hay relación entre planificación estratégica y la variable calidad de servicio educativo en la IEP “Acuarela y lápiz” de Moche.

Igualmente, en las investigaciones de Ramírez (2015), Ahón (2019) y, Agreda y Chacaltana (2016), se halló una relación alta y significativa entre sus variables estudiadas, lo que no ocurre en esta investigación, en el sentido de que el grado de relación es baja pero no es significativa al 5% de significancia por lo que se concluye que no existe asociación entre las variables planificación estratégica y calidad de servicio educativo.

Así mismo, se evidencia la importancia de los resultados obtenidos con el conocimiento científico y con las opiniones de Armijo (2005) sobre planificación estratégica, ya que afirma que es uno de los más importantes instrumentos que se usan en gestión para apoyar en las decisiones a tomar, y al rumbo que deben seguir en el futuro. En tanto, también expresa que es un instrumento de la gestión estratégica, ya que indaga sobre las ventajas profesionales y la puesta en práctica de nuevas estrategias en la institución, esto en el logro de sus objetivos y misión planteadas en el plan.

También, se está en concordancia con los aportes teóricos del MINEDU (2016), al hablar de planificación estratégica de una IE ya que esta institución nacional de educación define las dimensiones usadas para la presente investigación, que son: PEI, FODA y gestión administrativa, como aspectos importantes en la planificación, y que sólo depende de su tratamiento y elaboración para el buen funcionamiento y la toma de decisiones en la institución educativa.

Ambas cuestiones teóricas, tanto planificación estratégica como calidad de servicio educativo, han sido seleccionadas para esta investigación con mucho juicio y teniendo como referente la problemática descrita en la parte introductoria. Esta investigación permite darnos una idea general sobre la importancia que tiene el detectar a tiempo el buen o mal funcionamiento de la institución en la comunidad; así como también es necesario conceder estos puestos de trabajo (dirección y atención al cliente), a personas profesionales, respetuosas, leales y que tengan identidad con la institución que van a representar.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. No existe relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo que brinda la IEP Acuarela y Lápiz, se obtuvo un coeficiente de rho de 0.23 lo cual no es significativa al 5% de significancia.
- 6.2. El nivel de la planificación estratégica del director de la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche, el "regular" como ha quedado demostrado por el promedio logrado de 47.13 puntos.
- 6.3. El nivel de calidad del servicio educativo que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche, es "excelente" como ha quedado demostrado por el promedio logrado de 57.27 puntos.
- 6.4. No existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión empatía, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche, se obtuvo un coeficiente de rho de Spearman de 0.159 lo cual no es significativa al 5% de significancia.
- 6.5. No existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión seguridad y fiabilidad, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche, su coeficiente de correlación es positiva baja ( $\rho = 0.29$ ) lo cual no es significativa al 5% de significancia.
- 6.6. No existe relación entre la planificación estratégica y la dimensión personal e infraestructura, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche, su coeficiente de correlación es positiva muy baja ( $\rho = 0.15$ ) lo cual no es significativa al 5% de significancia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Los directivos y plana docente de la IEP Acuarela y Lápiz deben encontrar la manera de incluir a los padres de familia y alumnos en la elaboración de su plan estratégico, ya que este es considerado proceso participativo en el cual debe aportar toda la comunidad educativa.
- 7.2. La IEP “Acuarela y Lápiz” debe mejorar la planificación de sus próximos 3 años de funcionamiento en base a la guía para la formulación del Proyecto Educativo Institucional (PEI) que brinda el Ministerio de Educación. Esto con la finalidad de mejorar su planificación estratégica, la cual, según los resultados encontrados en esta investigación, su nivel es “regular”.
- 7.3. La IEP “Acuarela y Lápiz” debe estandarizar sus procesos de atención y de gestión académica para mantener el nivel de la calidad del servicio educativo, el cual, según los resultados encontrados en esta investigación, es “excelente”.
- 7.4. La recomendación general es que la IEP Acuarela y Lápiz debe enfocar el trabajo y esfuerzo de toda su comunidad educativa en la mejora de su planificación estratégica, utilizando las herramientas y guías brindadas por el Ministerio de Educación.

## REFERENCIAS

- Ahón, F. (2019). *Gestión institucional y calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34250/ahon\\_sf.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34250/ahon_sf.pdf?sequence=1)
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. Lima: UPSMP. ISED.
- Alva, A. (2015). *Planeamiento estratégico y gestión institucional en la Institución Educativa Pública N° 34 – Chancay – 2014*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5092/Alva\\_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5092/Alva_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armijo, M. (2005). *Planificación estratégica e indicadores del desempeño en el servicio público*. Argentina: ILPES-CEPAL.
- Ballesteros, B. (2007). *Planeación estratégica*. México: Pearson.
- Bernal, C. (2012). *Introducción a la administración de la organización*. Méjico. Editorial: Pearson.
- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México. Editorial: Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. y Sierra, H. (2018). *Procesos administrativos para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson.
- Billielou (2016). *Cómo conquistar el corazón de tus clientes con la empatía*. Recuperado de <http://billiesastre.com/como-conquistar-el-corazon-de-tus-clientes-con-la-empatia/#:~:text=Es%20decir%2C%20generar%20%E2%80%9Cempat%C3%ADa%E2%80%9D%20con%20el%20cliente.&text=La%20empat%C3%ADa%20es%20una%20habilidad%20en%20las%20relaciones%20interpersonales%20que,saber%20cu%C3%A1ndo%20responder>
- Cafferi, C. (2019). *¿Qué es el FODA? Analizando tus ventajas y desventajas*. Recuperado de <https://www.aboutspanol.com/que-es-el-foda-2480179>

- Caro, D. (2012). *La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos?* Universidad del Pacífico. Lima: Punto de Equilibrio.
- Chávez, N. (2001). *Introducción a la investigación educativa*. Venezuela: Grafiel.
- Choque, J. (2005). *Gerencia educativa*. Lima: Edit. Edimad.
- Cuya, D. (2017). *El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HC4MiZI0DTAJ:repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1454/TM%2520CE-Ge%25203216%2520C1%2520-%2520Cuya%2520Barreda.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Díaz, B. y Hernández, G. (2007). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México. Edit. McGraw Hill.
- Fernández, M. (2012). *Propuesta de indicadores del proceso de enseñanza en la formulación profesional en un contexto de gestión de calidad*. Madrid. Editorial: SOPENA.
- García, V. y Rojas, M. (2002). *Organización y gobierno de centros educativos*. Colombia: Grupo Quinto Centenario.
- Gonzales, T. *Evaluación y gestión de la calidad educativa*. Málaga. Ediciones ALJIBE.
- González, M. (2003). *Organización y gestión de centros escolares dimensiones y procesos*. Madrid: Pearson.
- Guanilo, C. (2007). *Planeamiento estratégico*. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Linares, M. (2006). *Gestión de la calidad total educativa en el Perú*. Lima.

- Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. (2000) *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- 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 de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1962/ramirez\\_myp.pdf;jsessionid=79559D6E350E286E97F82E5538D24BBF?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1962/ramirez_myp.pdf;jsessionid=79559D6E350E286E97F82E5538D24BBF?sequence=1)
- Romero, B. (2010). *Planificación y gestión educativa*. Cuba: Edit. La Habana.
- Romero, J. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6533/Romero\\_rp.pdf?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6533/Romero_rp.pdf?sequence=3)
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. España: ESIC.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz De Santos.
- Venegaz, P. (2006). *Planificación educativa. Bases metodológicas para su desarrollo en el siglo XXI*. Costa Rica: EUNED.
- Villalobos, R. (2015). *Planificación y control de gestión en la educación; análisis crítico de su aplicación en un centro educativo castrense. Caso aplicado en la Escuela de Aviación de la Fuerza Aérea – Chile*. [Tesis de doctorado, Universidad de Alcalá]. <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/22731/Tesis%20Rodrigo%20Villalobos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, P., (2005). *Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional*. Colombia:  
Ministerio de Educación Nacional.

# **ANEXOS**

# ANEXO N° 1

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V <sub>1</sub> Planificación estratégica	Planificación Estratégica, es uno de los instrumentos que se utiliza en gestión, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones, en torno a los quehaceres actuales y al rumbo que deben seguir en el futuro, con la finalidad de adaptarse a las demandas y cambios que atribuye el contexto y obtener o incrementar mayor calidad, eficacia y eficiencia de los servicios que ofrece y los bienes que poseen las organizaciones (Armijo, 2005).	Proceso por el cual una institución educativa define su visión estratégica a partir del PEI, del FODA y de su gestión administrativa.	PEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de acción institucional.</li> <li>- Establece valores.</li> <li>- Plantea la visión y misión de la IE.</li> </ul>	Ordinal
			FODA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalezas</li> <li>- Oportunidades</li> <li>- Debilidades</li> <li>- Amenazas</li> </ul>	
			Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de la IE</li> <li>- Evaluación de procesos de gestión.</li> <li>- Planes de monitoreo</li> </ul>	
V <sub>2</sub> Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo consiste en la integración de los diferentes elementos que la componen, con el fin de lograr la eficiencia en el servicio y la satisfacción tanto de los actores directos e indirectos, como también de los directivos y docentes de la institución educativa (Pérez, et al., 2000).	Son las características de los servicios educativos que ofrece la IE centrada en los siguientes aspectos: empatía, seguridad y confianza, personal e infraestructura.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada</li> <li>-Horarios adecuados</li> <li>-Personal especializado para la atención</li> <li>-Necesidades e intereses de los PFFF.</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Habilidad para transmitir confianza al PFFF.</li> <li>-Servicio rápido y seguro.</li> <li>-Cumplimiento del servicio ofrecido.</li> </ul>	
			Personal e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instalaciones adecuadas.</li> <li>-Equipos modernos.</li> <li>-Aulas equipadas.</li> <li>-Docentes actualizados y comprometidos.</li> </ul>	



## ANEXO N° 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TIPO DE INVESTIGACIÓN	TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS
Correlacional	Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular "Acuarela y Lápiz", 2020	¿Qué relación existe entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular "Acuarela y Lápiz", 2020?	Determinar la relación entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular "Acuarela y Lápiz", 2020.	<p>a) Identificar el nivel de la planificación estratégica del director de la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche.</p> <p>b) Identificar el nivel de calidad del servicio educativo que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche.</p> <p>c) Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión empatía, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche.</p> <p>d) Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión seguridad y confianza, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche.</p> <p>e) Identificar la relación entre la planificación estratégica y la dimensión personal e infraestructura, que brinda la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche.</p>	<p><b>H1</b>, existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la IEP "Acuarela y lápiz" de Moche.</p> <p><b>H0</b>, no existe relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en de la IEP "Acuarela y lápiz" de Moche.</p>

## ANEXO N° 3

### CUESTIONARIO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA FICHA TÉCNICA

**Nombre** : Cuestionario de Planificación Estratégica

**Administración** : Individual

**Autora** : Lic. Sánchez Asmat Jeny Elizabeth (adaptado)

**Duración** : 25 minutos aprox.

**Aplicación** : Adultos (personal directivo y docente)

**Significación** : Mide nivel de Planificación Estratégica

**Estructura** : La escala consta de 20 ítems, con 4 opciones de respuesta.

**En la calificación** : 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente.

**Validez y confiabilidad:** Para la validez y confiabilidad del instrumento se realizó mediante el informe de juicio de expertos, de especialistas con Grado de Maestría y Doctor. Y un estudio piloto en 5 sujetos con características similares a la población de estudio, quienes fueron seleccionados al azar, se les aplicó el cuestionario, para someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems. La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente de 0.93. De acuerdo al resultado obtenido, se puede decir que de acuerdo al resultado obtenido para alfa es, elevada.

**CATEGORÍAS E INTERVALOS DEL CUESTIONARIO SOBRE PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA**

Dimensiones	Indicadores	Nro de ítems	Categorías	Intervalos
<b>PEI</b>	- Plan de acción institucional.	8		
	- Establece valores.		Deficiente	1 – 10
	- Plantea la visión y misión de la IE.		Regular	11 – 21
<b>FODA</b>	- Fortalezas	6		
	- Oportunidades		Deficiente	1 – 7
	- Debilidades		Regular	8 – 16
	- Amenazas		Excelente	17– 24
<b>Gestión administrativa</b>	- Organización de la IE	6		
	- Evaluación de procesos de gestión.		Deficiente	1 – 7
	- Planes de monitoreo		Regular	8 – 16
			Excelente	17– 24
<b><u>Variable</u></b>		20	Deficiente	1 – 26
<b>Planificación estratégica</b>			Regular	27 – 54
			Excelente	55 – 80

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

## Cuestionario dirigido a directivo y docentes

Este cuestionario de encuesta tiene por objetivo recoger la opinión del director y docentes de la IEP "Acuarela y lápiz", relacionada con la planificación estratégica. Es de carácter anónimo y dicha información es de gran utilidad ya que formará parte de la tesis de maestría.

### DATOS INFORMATIVOS:

Título profesional:..... Especialidad:.....  
 Años de servicio:..... Edad:.....  
 Condición: Contratado ( ) Nombrado ( ) Destacado ( )

**INDICACIÓN:** A continuación, por favor, responda a los ítems siguientes marcando según su percepción:

1 = Deficiente                                      2 = Regular                                      3 = Bueno                                      4 = Excelente

N°	Ítem	Valoración			
		1	2	3	4
<b>PEI</b>					
1	La IE cuenta con su PEI actualizado.				
2	El PEI tiene diagnóstico situacional adecuado.				
3	El PEI tiene una misión realista.				
4	El PEI tiene una visión alcanzable.				
5	El PEI plantea los valores institucionales.				
6	El PEI establece las bases teóricas que guían la gestión de la IE.				
7	La dirección informa a la comunidad escolar sobre las actividades y objetivos planteados en el PEI.				
8	Los docentes participan en la elaboración del PEI.				
<b>FODA</b>					
9	Se ha descrito adecuadamente las fortalezas de la IE.				
10	Se ha descrito adecuadamente las oportunidades de la IE.				
11	Se ha descrito adecuadamente las debilidades de la IE.				
12	Se ha descrito adecuadamente las amenazas de la IE.				
13	El PEI cuenta con el cuadro cruzado de FODA adecuado.				
14	Se ha realizado el análisis interno y externo conveniente para elaborar la matriz FODA.				
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
15	Se aplican procesos y estrategias de monitoreo convenientes en la IE.				
16	Se orienta la ejecución del plan articulando funciones de organización y evaluación.				
17	La documentación está organizada y actualizada				
18	Se ha realizado oportunamente la distribución de funciones al personal docente.				
19	Se cuenta con plan de acompañamiento y supervisión.				
20	El acompañamiento se hace de manera oportuna.				

LA AUTORA

## ANEXO N° 4

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO FICHA TÉCNICA

**Nombre** : Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo

**Administración** : Individual

**Autora** : Lic. Sánchez Asmat Jeny Elizabeth (adaptado)

**Duración** : 25 minutos aprox.

**Aplicación** : Adultos (personal directivo y docente)

**Significación** : Mide nivel de Calidad de Servicio Educativo

**Estructura** : La escala consta de 20 ítems, con 4 opciones de respuesta.

**En la calificación** : 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente.

**Validez y confiabilidad:** Para la validez y confiabilidad del instrumento se realizó mediante el informe de juicio de expertos, de especialistas con Grado de Maestría y Doctor. Y un estudio piloto en 5 sujetos con características similares a la población de estudio, quienes fueron seleccionados al azar, se les aplicó el cuestionario, para someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems. La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente de 0.94. De acuerdo al resultado obtenido, se puede decir que de acuerdo al resultado obtenido para alfa es, elevada.

**CATEGORÍAS E INTERVALOS DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO**

Dimensiones	Indicadores	Nro de ítems	Categorías	Intervalos
Empatía	- Atención personalizada	5	Deficiente Regular Excelente	1 – 6 7 – 13 14 – 20
	- Horarios adecuados			
	- Personal especializado para la atención			
Seguridad y confianza	- Necesidades e intereses de los PFFF.	5	Deficiente Regular Excelente	1 – 6 7 – 13 14 – 20
	- Habilidad para transmitir confianza al PFFF.			
	- Servicio rápido y seguro.			
Personal e infraestructura	- Cumplimiento del servicio ofrecido.	10	Deficiente Regular Excelente	1 – 13 14 – 27 28 – 40
	- Instalaciones adecuadas.			
	- Equipos modernos.			
	- Aulas equipadas.			
	- Docentes actualizados y comprometidos			
<b><u>Variable</u></b>		20	Deficiente	1 – 26
<b>Calidad de Servicio Educativo</b>			Regular	27 – 54
			Excelente	55 – 80

# CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

## Cuestionario dirigido a padres de familia

Este cuestionario de encuesta tiene por objetivo recoger la opinión del director y docentes de la IEP "Acuarela y lápiz", relacionada con la planificación estratégica. Es de carácter anónimo y dicha información es de gran utilidad ya que formará parte de la tesis de maestría.

### DATOS INFORMATIVOS:

Sexo:.....

Edad:.....

Condición laboral: Colaborador ( )

Independiente ( )

**INDICACIÓN:** A continuación, por favor, responda a los ítems siguientes marcando según su percepción:

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Excelente

N°	Ítem	Valoración			
		1	2	3	4
<b>EMPATÍA</b>					
1	Evalúe el trato que recibe del personal que lo atiende en la IE.				
2	La apariencia (vestimenta, aspecto personal), de la persona que le atiende en la IE.				
3	Los modales del personal que trabaja en la IE.				
4	El personal que le atiende en la IE es amable.				
5	La atención de trámite documentario, por parte del personal en la IE.				
<b>SEGURIDAD Y CONFIANZA</b>					
6	El horario de atención en la IE.				
7	Cumplimiento de lo que le promete el personal en cierto tiempo.				
8	La comunicación entre usted y la IE.				
9	El interés que hay en la IE para atenderle es primordial.				
10	Considera que en la IE están preparados para darle solución a su problema.				
<b>PERSONAL E INFRAESTRUCTURA</b>					
11	Evalúe las aulas en cuanto al espacio y tamaño.				
12	El estado en se encuentran las aulas respecto a la ambientación.				
13	El estado del equipamiento de la IE (computadoras, TV, equipos de sonido, multimedia, etc.).				
14	Evalúe la organización y distribución de la infraestructura de la IE.				
15	Evalúe la atención personalizada en la formación educativa que le brindan a su niño(a).				
16	Cree que en la IE hay compromiso para enseñarle apropiadamente a su niño(a).				
17	Evalúe la capacidad de conocimientos y actualización pedagógica que tiene el personal docente de la IE.				
18	Cómo evalúa la calidad de enseñanza que brinda el personal docente a su niño(a).				
19	Considera que en la IE hay compromiso para enseñarle adecuadamente a su niño(a).				
20	Se siente usted conforme con la calidad de enseñanza que le ofrece la IE.				

LA AUTORA

# ANEXO N° 5

## CUADRO BASE DE DATOS Variable Planificación Estratégica

N°	PEI								FODA						GESTIÓN ADMINISTRATIVA						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
S1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	35
S2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	43
S3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	49
S4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	53
S5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	58
S6	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	40
S7	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	44
S8	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	49
S9	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	49
S10	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	41
S11	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	51
S12	2	2	3	4	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	46
S13	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	45
S14	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	51
S15	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	53



# ANEXO N° 6

## CUADRO BASE DE DATOS

### Variable Calidad de Servicio Educativo

N°	EMPATÍA					SEGURIDAD Y CONFIANZA					PERSONAL E INFRAESTRUCTURA										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
S1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	45
S2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	50
S3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	53
S4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	58
S5	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	56
S6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	61
S7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
S8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	63
S9	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63
S10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	68
S11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	68
S12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	75
S13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	76
S14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	77
S15	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	71
S16	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	57
S17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	61
S18	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	56
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	54
S20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	53
S21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	52
S22	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	54
S23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	62
S24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	62
S25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	61
S26	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	39
S27	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	40
S28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	51
S29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	55
S30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	54
S31	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	42
S32	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	42
S33	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	44
S34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	62
S35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	62
S36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	63
S37	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	67

S38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S40	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	43
S41	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	58
S42	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	50
S44	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	51
S46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	51
S48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	51
S49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	51
S50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	46
S51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	45
S54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	46
S55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	58
S56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	58
S57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	58
S58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	58
S59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	56
S60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	55
S61	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	65
S62	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	66
S63	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	66
S64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	68
S65	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	65
S66	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	68
S67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	4	3	45
S68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	61
S69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	59
S70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	61
S71	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	56
S72	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	59
S73	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	58
S74	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	59
S75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	2	3	3	4	3	57
S76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	62
S80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	60
S81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	60
S82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	45
S83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	59

S84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	60
S85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	60
S86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	60
S87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	59
S88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	60
S89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	60
S90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	65
S91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	64
S92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	64
S93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	63
S94	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	4	43
S95	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	4	44
S96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	56
S97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	55
S98	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	57
S99	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	54
S100	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	55
S101	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	52
S102	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	56
S103	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	56
S104	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	56
S105	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	55
S106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	54
S107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	54
S108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	54
S109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	53
S110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	4	54
S111	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	4	4	56
S112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4	68
S113	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	63
S114	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	67
S115	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	63
S116	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	67
S117	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	65
S118	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	59
S119	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	63
S120	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	71

Matriz de validación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de encuesta sobre calidad del servicio educativo

**OBJETIVO:** "Con este instrumento se mide el nivel de la calidad del servicio educativo de la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche".

**DIRIGIDO A:** Adultos

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Caranza Gamba, Javier*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister*

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

*[Firma manuscrita]*  
FIRMA DEL EVALUADOR





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de encuesta sobre planificación estratégica

**OBJETIVO:** "Con este instrumento se mide el nivel de la planificación estratégica del director y docentes de la IEP "Acuarela y Lápiz" de Moche".

**DIRIGIDO A:** Adultos

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Carranza Gamba Javier J.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

  
FIRMA DEL EVALUADOR







# ANEXO N° 10

## Solicitud de uso de nombre y respuesta



Maestría en  
Administración  
de la Educación

**SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA USO  
DE NOMBRE DE I.E. EN INVESTIGACIÓN**

**SEÑORA DIRECTORA DE LA I.E. "ACUARELA Y LÁPIZ SAC" DE MOCHE**

Lic. **JENY ELIZABETH SANCHEZ ASMAT**, identificada con DNI número 18018600 domiciliada en Calle Leoncio Prado 792 – distrito de Moche, Alumna de la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad "César Vallejo", a Ud. expongo:

Que, al encontrarme cursando el III Ciclo de la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad "César Vallejo" y al requerir elaborar la tesis "*Planificación Estratégica y Calidad del Servicio Educativo – Moche 2020*"; solicito la colaboración de su Institución Educativa a través de la participación de los docentes y padres de familia de Primaria en el proceso de investigación, y que **Usted me conceda autorización para realizar el referido estudio en la I.E.**

Cabe mencionar que esta autorización es un requisito establecido por la UCV para efectuar la mencionada investigación.

Sin otro particular y agradeciéndole en sumo grado por la atención a este pedido, me suscribo de Usted con las muestras de mi especial consideración y estima.

Trujillo, 14 de abril del 2020.

LIC. JENY ELIZABETH SANCHEZ ASMAT  
ALUMNA DE LA MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
DNI 18018600



"Año de la Universalización de la Salud"

Moche, 07 de Mayo del 2020

Lic. Jeny Elizabeth Sánchez Asmat

MOCHE

ASUNTO: AUTORIZA DESARROLLAR SU TESIS: "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO"

Referencia: Su Solicitud de fecha 07 de mayo del 2020

De mi consideración:

Por medio de la presente acuso recibo de su Solicitud de la referencia, en la que me indica que en su calidad de alumna del III Ciclo de la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad "César Vallejo" de Trujillo, se encuentra en la elaboración de su tesis intitulada "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO" habiendo considerado desarrollar la misma en la Institución educativa de mi dirección.

Debo indicarle que esta institución educativa se compromete el apoyo hacia nuestra Institución, que permitirá desarrollar y elaborar una nueva planificación y calidad del servicio educativo,

Por ello, **AUTORIZO lo solicitado en el documento de la referencia**; y, en consecuencia, cuenta con el apoyo de mi despacho y la I.E. de mi dirección para la elaboración de su tesis, deseándole éxitos en dicho trabajo.


Sin otro particular, le expreso las muestras de mi consideración y estima.


Atentamente.

  
LIC. FRANCISCA MARTA LLERENA BARCENA  
DIRECTORA  
I.E. ACUARELA Y LÁPIZ

 044-465787

Leoncio Prado N° 725 - 736 - Moche

 acuarela.lapiz@gmail.com

 Acuarela y Lápiz