



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plan estratégico y calidad de servicio en entidades públicas del
sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maesta en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Celestino Apolaya, Linda Jannet ([ORCID: 0000-0002-8466-6381](#))

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia ([ORCID: 0000-0003-4204-1321](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre y a toda mi familia,
que con el apoyo de ellos he podido obtener
estos logros.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos para hacer frente a nuevos retos en la sociedad.

A los docentes de la Universidad César Vallejo,

a la Mg. María del Carmen Ancaya Martínez, quién me ha brindado la orientación acertada, permitiéndome desarrollar y concluir la presente investigación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	3
III. Metodología.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento.....	12
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. Resultados.....	13
V. Discusión	26
VI. Conclusiones.....	28
VII. Recomendaciones.....	29
Referencias.....	30
Anexos	

Índice de Tablas

Tabla 1 Correlación Rho de Spearman entre la plan estratégico y la calidad de servicio	23
Tabla 2 Correlación Rho de Spearman entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio	24
Tabla 3 Correlación Rho de Spearman entre los elementos funcionales y la calidad de servicio	24
Tabla 4 Correlación Rho de Spearman entre la dimensión organizacional y la innovación	25

Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama de nivel correlacional	10
Figura 2 Frecuencia de la variable plan estratégico	13
Figura 3 Frecuencia de la dimensión elementos filosóficos	14
Figura 4 Frecuencia de la dimensión elementos funcionales	15
Figura 5 Frecuencia de la dimensión elementos operativos	16
Figura 6 Frecuencia calidad de servicio	17
Figura 7 Frecuencia de la dimensión tangibilidad	18
Figura 8 Frecuencia de la dimensión fiabilidad	19
Figura 9 Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	20
Figura 10 Frecuencia de la dimensión seguridad	21
Figura 11 Frecuencia de la dimensión empatía	22

Resumen

El trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística de 64 personas entre directivos y docentes del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018, a quienes se les aplicó un cuestionario de apreciación para cada variable, que fueron previamente validados por juicio de expertos, luego se aplicó una muestra piloto que fue sometido al estadístico alfa de Cronbach con el resultando que indicaba un nivel bueno.

Los resultados hallados fueron descritos a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras las variables plan estratégico y calidad de servicio y las dimensiones de las mismas. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables; mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se contrastaron la hipótesis general e hipótesis específicas. La prueba estadística demostró que existe relación positiva media (0,570) entre ambas variables, con ello se concluye que existe a mayor nivel de planificación estratégico, mayor nivel de calidad de servicio.

Palabras claves: Plan estratégico, gestión estratégica, calidad de servicio, gestión de calidad, gestión educativa

Abstract

The research work had the objective of determining the relationship between the strategic plan and the quality of service in public entities of the education sector in the district of Chaclacayo, 2018.

The research methodology had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational design. We worked with a non-probabilistic sample of 64 people between directors and teachers of the education sector in the district of Chaclacayo, 2018, to whom an appraisal questionnaire was applied for each variable, which were previously validated by expert judgment, then applied a pilot sample that was subjected to Cronbach's alpha statistic with the result that it indicated a good level.

The results found were described through frequency measurements, the strategic plan and quality of service variables and their dimensions being represented in tables and figures. Likewise, the relationship between said variables was determined; Using Spearman's Rho correlation test, the general hypothesis and specific hypotheses were contrasted. The statistical test showed that there is a mean positive relationship (0.570) between both variables, with this it is concluded that there is a higher level of strategic planning, a higher level of service quality.

Keywords: Strategic plan, strategic management, quality of service, quality management, educational management.

I. Introducción

El planeamiento estratégico busca ser utilizado como un instrumento para que una empresa precise elementos de gestión, así como también, sus estrategias, a través de un profundo análisis y evaluación de su contexto, de forma directa o indirecta, con la integración de todo su personal, de todos los estamentos laborales de la misma. Sus tácticas y estrategias estarán cimentadas sobre la base del aprovechamiento máximo de todos los recursos y capacidades productivas de la organización.

En las entidades de educación peruanas atraviesan por una serie de cambios y modificaciones de forma permanente, enfrentando diferentes exigencias y demandas, por esta situación las entidades educativas públicas como las privadas se encuentran con la necesidad de aportar a la sociedad un mejor servicio de calidad, dentro del marco legal que rige al sistema educativo. Bajo esta premisa las empresas educativas brindan sus servicios amparándose en los elementos de gestión y planificación. Para ello, los directivos actúan con mayor autonomía asumiendo una función que abarca de manera más apropiada la gestión pedagógica e institucional.

Transformar la gestión institucional como una forma de mejorar la calidad educativa implica diferentes factores, por un lado se trata de un procedimiento que va a tomar cierto lapso de tiempo para cambiar ciertos parámetros, el eje central de ello son los directores y su práctica pedagógica así como también los padres de familia (PPFF), los docentes y los mismos estudiantes, los cuales deben realizar un cambio radical con nuevas prácticas, es decir nuevas formas del quehacer educativo lo cual va a permitir mejorar la eficacia y eficiencia un trabajo con equidad relevancia y pertinencia de parte de todos los actores educativos lo cual se verá reflejado en una excelencia educativa.

En las entidades educativas públicas se ha encontrado que el plan estratégico que presentan sólo está realizado por un grupo de docentes y en su mayoría el personal jerárquico y no cuentan con operatividad solo existen como documentos de gestión para cumplir con las normativas que exige el Minedu y quedan archivados en un escritorio durante todo el año, incluso con desconocimiento de parte de todo el personal de la institución.

El presente estudio tuvo como propósito determinar la vinculación entre el nivel de ejecución del plan estratégico en entidades públicas del sector educación y la calidad de servicio del distrito de Chaclacayo 2018.

En este sentido, el presente estudio planteó como problemageneral ¿Cuál es la vinculación entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018? y como problemas específicos ¿Cuál es la vinculación entre las dimensiones filosóficas, analíticas y operativas del plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018?

Se justifica teóricamente, porque servirá como una contribución teórica para el planeamiento estratégico y la calidad de servicio, ya que se discurre como un tema de gran importancia para crear conciencia y de esta manera incentivar a los actores educativos para mejorar la calidad educativa y por ende el desarrollo del país.

En relación con lo metodológico, se justifica la moción del tema, la discusión y contrastación de sus resultados del mismo son de carácter confiable por su valor científico, reconociendo el interés de otros educadores, y de esta forma lograr un mejor planeamiento estratégico y por ende la calidad de servicio de las entidades educativas de Chaclacayo.

En cuanto a la justificación práctica, se plantea conocer de manera más analítica y profunda los problemas que atraviesan las instituciones educativas, de esta forma sugerir el planeamiento estratégico que concurra a optimizar la gestión institucional en las entidades educativas de Chaclacayo.

Para la presente investigación, se consideró como objetivo general: determinar la vinculación entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018 y como objetivos específicos: determinar la vinculación entre las dimensiones filosóficas, analíticas y operativas del plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018. De igual manera, se propuso como hipótesis general: existe vinculación entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018 y como hipótesis específicas: existe vinculación entre las dimensiones filosóficas, analíticas y operativas del plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018

II. Marco Teórico

Referente a los antecedentes internacionales se consideró a Serrano (2016), en su investigación sobre la calidad y eficiencia que se perciben de los servicios administrativos y académicos. En base a los resultados de 2 a 4 puntos en promedio en la brecha en las diferentes dimensiones.

Sosa (2014), en su estudio sobre los aspectos que benefician la calidad educativa, una propuesta mexicana, se llegó a las siguientes conclusiones: se tiene que focalizar el trabajo a los objetivos y necesidades de las entidades educativas. La intención de calidad educativa es perfeccionar integralmente al estudiante.

Salas y Lucin (2013) en su estudio cualitativo referente a la calidad del servicio educativo y el nivel de la deserción estudiantil. Se analizó la percepción referente a la gestión gerencial. Se recomendó: incrementar infraestructura física de la entidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación educativa, propiciar transferencia de conocimiento y experiencia de los docentes jóvenes a los de mayor trayectoria y viceversa, invertir en un plan de marketing, para mejorar activos que posee.

Navarro (2013) efectuó un estudio en relación con las estrategias de gestión de la educación pública de Chile. El estudio de caso concluyó que, a pesar de la evidencia de competencia, no aplican estrategias para optimizar su posicionamiento en la gestión. Sus tácticas no consideran la competencia.

Yumi (2013) en su estudio referido al plan estratégico para mejorar la gestión educativa. En donde se concluyó que un plan táctico es requerido para conseguir un desempeño participativo de todos los actores educativos.

Respecto a los antecedentes nacionales, se consideró a Bazán (2017) realizó un estudio referido a una propuesta de plan para mejorar la calidad de atención en donde se concluyó que la propuesta debe considerar la importancia en la elaboración de la misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos y el análisis FODA de la entidad educativa.

En los estudios correlacionales desarrollados en entidades educativas públicas como los de Ramírez (2015) y el de Ibarra (2014) se concluyeron que el planeamiento estratégico se encuentra relacionado con la calidad de gestión. Por otro lado, en el estudio de Hidalgo (2014), también correlacional en una entidad educativa pública se concluyó que los alumnos muestran su disconformidad con la calidad de servicio y

también que los docentes consideran que están haciendo bien sus actividades curriculares.

Vacas (2013) en el estudio sobre el plan del trabajo en equipo, para avivar la cultura organizacional, se concluyó que los docentes escogen laborar de manera individual lo que debilita el lograr los objetivos que se plantean en la entidad educativa.

Para la presente investigación, se exponen los conceptos, descripciones y dimensiones referentes a cada una de las variables mediante el aporte de teóricos.

Respecto a la primera variable denominada planeamiento estratégico (PE), según Sainz (2012) es:

Es un documento en el que se plasma las decisiones estratégicas que la alta dirección ha elaborado luego de una reflexión con su equipo directivo en torno a lo que se hará en los siguientes años, de tal manera que logre ser una organización competitiva, enfocado a satisfacer las expectativas de sus clientes. (p. 23)

Es importante la reflexión en una organización educativa, para analizar y evaluar la labor realizada, sobre las deficiencias replantear y aplicar nuevas alternativas para alcanzar un mejor desarrollo y por tanto la mejora de la organización y de esta forma alcanzar la excelencia educativa.

Por otro lado, Sánchez (2009) manifiesta que “es tomar una serie de decisiones para realizar determinadas acciones optimizando el tiempo para consolidar metas” (p. 17), se comprende que, son las acciones a tomar para realizar una mejora en el futuro y alcanzar las metas programadas.

Guanilo (2007) indica que “La planeación es una forma de saber encontrar las falencias para retomar el camino que nos va a llevar a cumplir con los objetivos y metas deseadas” (p. 42).

Entonces se entiende que la planeación estratégica es fundamental para realizar una evaluación sobre lo que se ha alcanzado y lo que no se ha logrado aún y sobre ello se plantean nuevas acciones a tomar para poder ofrecer un mejor servicio de acuerdo a las expectativas de los padres que son los interesados contar con un servicio de calidad (Alva, 2015, p. 27).

Es necesario utilizar el plan estratégico en una institución educativa, lo cual sirve para realizar las acciones de plan de mejora sobre un plan ya establecido que ha funcionado durante un tiempo, sin embargo, hay puntos que necesitan replantear y aplicarse de acuerdo a los permanentes avances e ir actualizándose de acuerdo a las

políticas actuales y los nuevos lineamientos que guiarán y orientarán en el futuro próximo. (Luna, 2014, p. 34)

Para Alva (2015) el plan estratégico está conformado por actividades programadas y orientadas a metas con el propósito de otorgar un servicio de calidad a los usuarios.

Respecto a la dimensión elementos filosóficos, para Castaño (2010) el elemento filosófico no se rebate, es por este elemento que la planeación se evidencia como es.

Castaño manifestó que son corrientes filosóficas, las cuales poseen un fundamento teórico lógico y coherente en el cual la planeación se muestra en su real dimensión. Es decir, es un proceso de planificación sobre todo el servicio que se brindará a los clientes que son los padres de familia, el objetivo del planeamiento estratégico es la excelencia educativa. (Guanilo, 2007, p.69)

Referente a los elementos funcionales para Castaño (2010) el elemento funcional caracteriza la realidad, lo que permite determinar por qué la entidad es como es y cómo llegó a ser así.

De este concepto se entiende que es parte fundamental para una organización educativa realizar una evaluación sobre los objetivos alcanzados y saber qué factores se deben mejorar, claro está que para ello intervienen todos los estamentos involucrados los cuales saben la realidad y las acciones viable y no viable y deben estar encaminados hacia una sola visión y misión.

En relación a la dimensión de elementos operativos se considera a Guanilo (2007) el elemento operativo “viene a ser una parte importante en la organización, los encargados de una empresa particular u organismos del gobierno plantean las metas a alcanzar en un periodo de tiempo” (p. 56); es decir, es un documento formal que va regir todos los procedimientos para alcanzar las metas trazadas esto es a nivel de toda organización u empresa.

Son normativas que van a establecer los lineamientos y van a orientar el camino a seguir y las que se van a tomar para cumplir metas para el bien de la organización, en ello deben estar involucrados todos los actores educativos. (Castaño, 2010, p. 23).

Es un documento que va a normar todas las acciones que se van a implementar; es decir, son todos los procedimientos operativos que realizar para brindar un servicio de calidad tanto de la empresa o cualquier organización. Las

acciones que tomar deben ser ejecutadas en un periodo de tiempo. (Alva, 2015, p. 41).

Para la variable calidad de servicio (CS) se consideró lo que manifestó Deming (2010), quien conceptúa que calidad “se refiere a poder cumplir satisfactoriamente con todo lo estipulado por la organización en el tiempo adecuado y solicitado por el cliente” (p.58), este factor llamado calidad de servicio modificó las formas de pensar de los directivos de las empresas llegando a la conclusión que es mejor crear un producto que corregirlo de esta forma se ahorra tiempo, también Deming solicitó observar detalladamente el producto para corregir errores y aplicar un plan estratégico de mejora y satisfacer al usuario.

Es decir, es importante cumplir en forma eficaz y eficiente un servicio en el tiempo adecuado, oportuno y de la mejor forma, es observar el servicio o bien brindado y si se detectan deficiencias solucionarlo de raíz logrando ahorrar en tiempo y de esta forma mejorar el sistema de trabajo para el beneficio de las personas, ellos son los consumidores del servicio que finalmente van a opinar de forma positiva si lo ofrecido cumple con sus expectativas. Zeithami y Parasuraman (2004) definen que la calidad de servicio como propiedades subjetivas que otorgan valor, es por ello la dificultad en ser medidas.

Para Salas y Lucin (2013) la calidad se puede definir “como la obtención de resultados a través de ceros defectos logrando así la satisfacción del consumidor o cliente” (p. 23). Es decir que la calidad se puede conceptualizar como la forma de dar un valor de acuerdo con el servicio brindado por la organización que ofrece el servicio, el cual va a ser medido por el grado de satisfacción del cliente.

Zeithami y Parasuraman (2004) agregan que la alta o buena calidad del servicio está determinada por la satisfacción o insatisfacción del cliente quien va a dar un valor bueno o malo al servicio brindado. Es más sencillo determinar el valor de calidad de un producto tangible en cambio un bien de servicio intangible es más subjetivo. Sin embargo esto no quiere decir que no se puede determinar siempre se dará un valor al producto o servicio brindado.

Además, la educación es un sistema en la cual el ser humano adquiere nuevos conocimientos mediante un proceso de relación y sociabilización con los semejantes de su entorno y de la naturaleza, es un cambio o modificación de conductas que el ser humano adopta e interioriza para alcanzar un determinado nivel de desarrollo que va a definir su personalidad, con las características propias sus creencias, vivencias, limitaciones y potencialidades, cultura que le permitirá integrarse en un mundo de forma

productiva siendo un ser útil para la sociedad.

Salas y Lucin (2013) agregan que “la persona se promociona sobre todas sus dimensiones y la integridad de estas valorando su satisfacción personal y las de las personas de su entorno” (p.10); en ese sentido el ser humano debe ser integro en todas sus dimensiones para poder desarrollarse y desenvolverse en forma positiva en su entorno. Para que esto suceda va a depender de muchos factores que tienen que ver con su formación personal a lo largo de su vida.

En relación con la dimensión tangibilidad, se señaló que es todo aquello que podemos observar y medir, por ejemplo, instalaciones de infraestructura, de instrumentos, figuras, vestimenta, etc. Es más sencillo emitir un juicio de valor al respecto (Zeithaml y Parasuraman, 2004, p. 17). Asimismo, Ballón (2011) manifestó que los elementos tangibles son: “todo lo que se puede apreciar así se puede mencionar el ambiente físico, la maquinaria, los equipos, muebles, etc. (p. 10); es decir, que es todo aquello sujeto a una observación objetiva, por ejemplo, programas de software, diseños, diagramas, equipos, instrumentos, mobiliarios y otros.

Para Cueva (2017) la tangibilidad se relaciona con lo concreto, como la infraestructura, mobiliario y equipos de las entidades educativas. Cueva señala que se refiere entonces a todo tipo de accesorios físicos que se puede observar ya sea horarios, libros de acta, infraestructura, materiales y herramientas educativas, así como uniformes, vestuarios, implementos de limpieza, alimentos, etc.

Referente a la dimensión capacidad de respuesta, Zeithaml y Parasuraman (2004), refieren que la capacidad de respuesta es la forma inmediata de solucionar diversas circunstancias a nivel institucional y de esta forma cumplir eficazmente con las inquietudes de los usuarios del servicio, esto tiene que involucrar a todo el personal y brindar una atención integral en el momento en que los clientes lo requieren.

Al respecto, Ballón (2011) manifestó que la capacidad de respuesta “se refiere en evaluar la capacidad de una empresa en términos de confianza y efectividad y eficiencia” (p. 11). Es decir, se refiere a la rapidez con la que la empresa responde a las diferentes circunstancias y demandas que los usuarios requieren actuando siempre con disponibilidad total hacia la solución de los problemas logrando la satisfacción del cliente.

En ese sentido, se comprende entonces que atender de forma inmediata y eficaz a las necesidades de los estudiantes y los padres de familia respetando los tiempos y características de los mismos cumpliendo con todas las expectativas

esperadas.

Para la dimensión seguridad; se consideraron a Zeithami y Parasuraman (2004), quienes señalaron que la seguridad es:

Preocuparse por tranquilidad física y financiera en términos de transacciones y actividades que con ellos se realizan, significa también el cuidado de las instalaciones (escaleras, equipos, instalaciones eléctricas, etc.) de la empresa y las representaciones financieras del servicio como son: dinero, tarjetas de crédito, etc. (p. 19)

Es decir, seguridad, es brindar una garantía y confianza al cliente, es darle la tranquilidad de que todo está bajo control y que los bienes o servicios brindados no corren aparente riesgo ya sea de pérdida de material, de información, dinero, accidentes o algún tipo de maltratos etc.

Por otro lado, Ballón (2011) manifestó que la seguridad está orientada a:

La percepción de los usuarios sobre las garantías brindadas en el interior de un local o empresa tiene que ver con varios factores como el buen clima, el respeto y la atención personalizada de cada caso en forma eficaz y eficiente. (p. 12)

En ese sentido es importante ofrecer al cliente la tranquilidad de que la empresa u organización es un lugar seguro, que mientras este dentro de las instalaciones se le brindará un trato completamente de calidad y con garantía.

En la institución educativa la calidad de servicio se ve reflejada en la tranquilidad que tienen los padres de familia para confiar en la seguridad de las instalaciones y con un comportamiento basado en el buen trato y el respeto pleno a los derechos y responsabilidades de todo el personal para cumplir satisfactoriamente con la misión educativa para sus hijos.

Para la dimensión empatía, según Zeithami y Parasuraman (2004) la empatía es:

Poder tener la capacidad de comprender los problemas o situaciones que atraviesan los otros y saber escucharlos y brindar un soporte emocional en el momento indicado con criterio y asertividad logrando un cambio en la persona de tal forma que se sienta cómoda” (p. 11).

Se interpreta según el autor, que es importante comprender las necesidades de la otra persona y brindarle un soporte ya sea emocional intelectual u otros, de forma responsable y asertiva, no sólo se trata de escuchar a la otra persona, es apoyarla y

comprender sus inquietudes para darle tranquilidad, es lograr un cambio de actitud, es la única forma de saber si en realidad nos hemos mostrado empáticos. No es fácil, es una habilidad que se logra con mucho trabajo, con perseverancia para desarrollar esa habilidad.

También Ballón (2011) manifestó que la empatía es satisfacer las demandas y necesidades de la otra persona en el momento adecuado y con las palabras apropiadas para lograr un grado de vinculación con la otra persona no necesariamente es haber pasado por situaciones similares para comprender a la otra persona es saber establecer pensamientos que logren conectarse a la misma. (p. 13).

Según el autor es comprender las características de los padres de familia y satisfacer sus expectativas vinculándose con ellas con respeto buen trato y sobre todo anteponiendo a la persona humana sobre las leyes y normas, actuando de la forma más asertiva.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

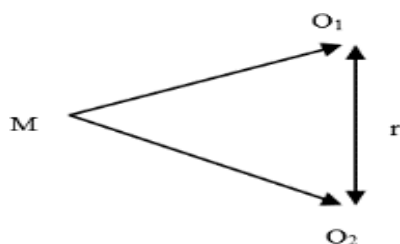
Se utilizó un enfoque cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que se basa en la valoración numérica de los datos recogidos y se comprueban hipótesis empleando la estadística para probar teorías.

Corresponde la investigación a un tipo básico, llamado también pura o fundamental, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) se debe a que está dirigido a comprobar la teoría a través de situaciones prácticas. En cuanto al diseño fue no experimental, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que no implica ningún tipo de manipulación de las variables. Transversal porque la recogida de información fue en momento determinado; Carrasco (2009) señala que las observaciones hechas a estos fenómenos o casos fueron tomadas en un momento determinado.

La investigación es de naturaleza descriptiva, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) se refiere a caracterizar a las variables en las que se ocupa el estudio.

El estudio corresponde al nivel correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la investigación correlacional se avoca en medir la influencia o vinculación de las variables de estudio.

Figura 1
Diagrama de nivel correlacional



Dónde:

- O1 = Variable: Gestión directiva
- O2 = Variable: Innovación
- r = Grado de correlación
- m = 70 padres de familia

3.2. Variables y operacionalización

Las variables plan estratégico y calidad de servicio, descritas en las matrices de consistencia y operacionalización ubicadas en los Anexos 1 y 2 respectivamente.

Definición conceptual de la variable plan estratégico

Alva (2015) el plan estratégico es:

El proceso a través del cual se plantean las actividades a realizar dentro de un período de tiempo y encaminadas hacia el logro de los objetivos trazados, en este su fin es brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus interesados. Es una herramienta de trabajo de quienes dirigen la institución. (p.27)

Definición operacional de la variable plan estratégico

Se determinaron tres dimensiones: elementos filosóficos, funcionales y operativos, cuestionario de 22 ítems, para su valoración se utiliza la escala de Likert, tal como se puede observar en el Anexo 2.

Definición conceptual de la variable calidad de servicio

Zeithaml y Parasuraman (2004) definen que:

La calidad de servicio viene representada por aquellas propiedades o atributos que lo contienen y le otorgan valor, en ese sentido los productos pueden ser medidos en su calidad, mientras que los servicios no son fáciles de medir debido a las propiedades que presentan como inseparabilidad, intangibilidad, caducidad y homogeneidad. (p. 16)

Definición operacional de la variable calidad de servicio

Está compuesta de cinco dimensiones, un cuestionario de 22 ítems medidas con la escala de Likert, según se muestra en el Anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 64 docentes de 4 entidades educativas públicas de Chaclacayo. La muestra fue censal. (Ver Anexo 3)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta y a través de dos instrumentos se recogió información, (Ver fichas de instrumentos en el Anexo 4)

Validez

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, tal como se puede observar en el Anexo 5.

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach. A través del software SPSS se realizaron los calculos, obteniéndose un Alfa = 0,875 para la primera variable y Alpha= 0, 867 para la segunda variable de estudio.

3.5. Procedimiento

El desarrollo de este estudio inició con el planteamiento del problema y la; luego se realizó la búsqueda bibliográfica en los repositorios de revistas indexadas, con lo cual se consideraron el marco conceptual referente a las variables en estudio. Se hizo la convocatoria a los docentes que participantes en el estudio, obteniéndose de esta manera su consentimiento voluntario; se aplicaron los instrumentos a la muestra, no sin antes haber validado los instrumentos y a través de una prueba piloto comprobado a confiabilidad de los instrumentos, una vez que fueron recogidos los datos, fueron analizados con el Excel y el SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se procesaron los datos haciendo un análisis descriptivo utilizando el Excel y el análisis inferencial utilizando el SPSS.

3.7. Aspectos éticos

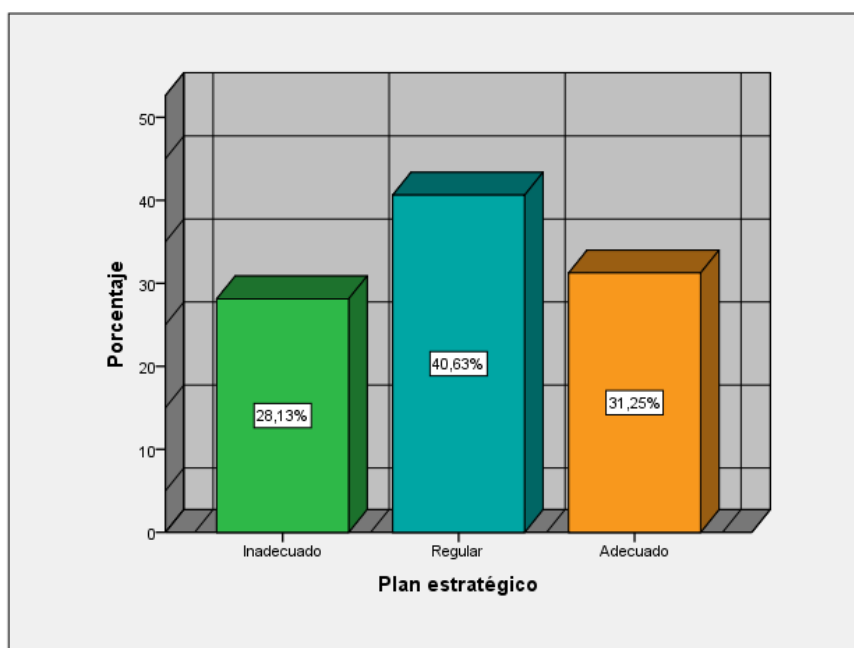
Se procedió a respetar en todo momento la privacidad de los datos por medio del anonimato y solicitando la participación voluntaria en el estudio a cada uno de los docentes; así también, se tramitó el permiso de las entidades educativas públicas de donde se levantó información. Se utilizaron citas respetando la autoría de las fuentes utilizando el APA sexta edición.

IV. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

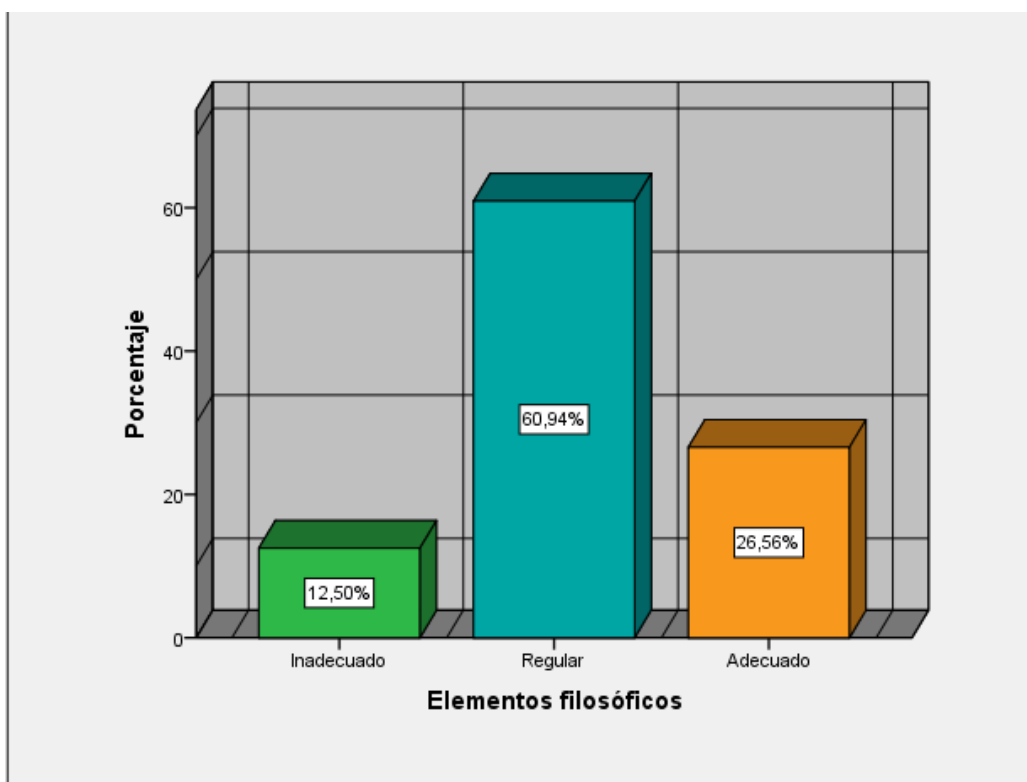
Figura 2

Frecuencia de la variable plan estratégico



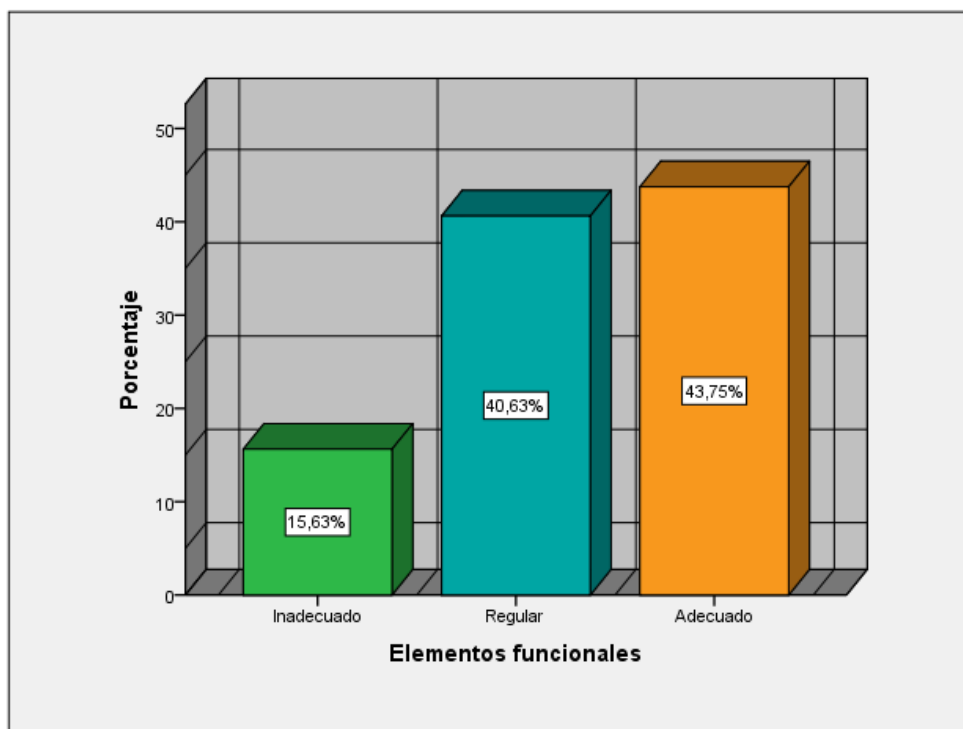
En la figura 2, el 40,6% con nivel regular, mientras que el 31,3% responden que su nivel es adecuado y un 28,1% indican que se tiene nivel inadecuado en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 3
Frecuencia de la dimensión elementos filosóficos



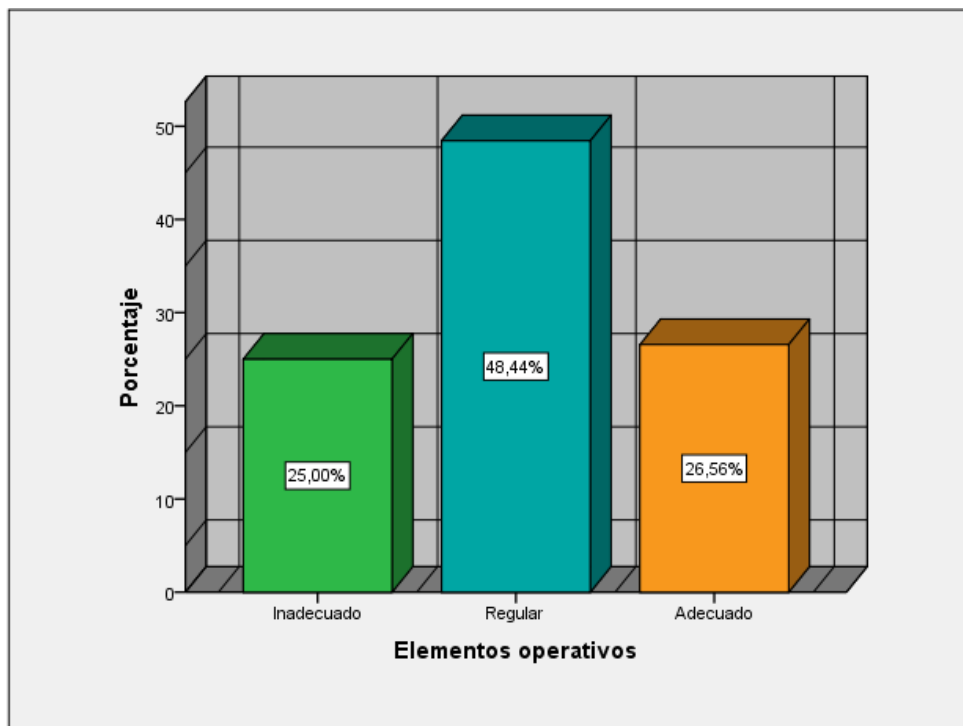
En figura 3, el 60,9% con nivel regular, mientras que el 26,6% responden que su nivel es adecuado y un 12,5% indican un nivel inadecuado en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 4
Frecuencia de la dimensión elementos funcionales



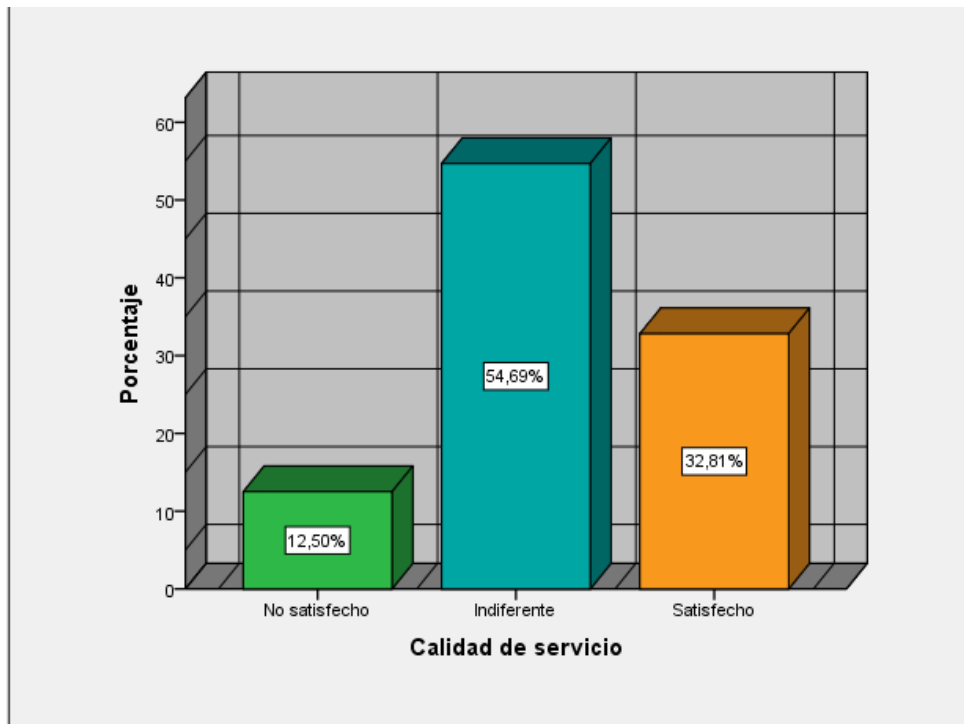
En la figura 4, el 43,8% con nivel adecuado, mientras que el 40,6% responden que su nivel es regular y un 15,6% indican que los elementos funcionales presentan un nivel inadecuado en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 5
Frecuencia de la dimensión elementos operativos



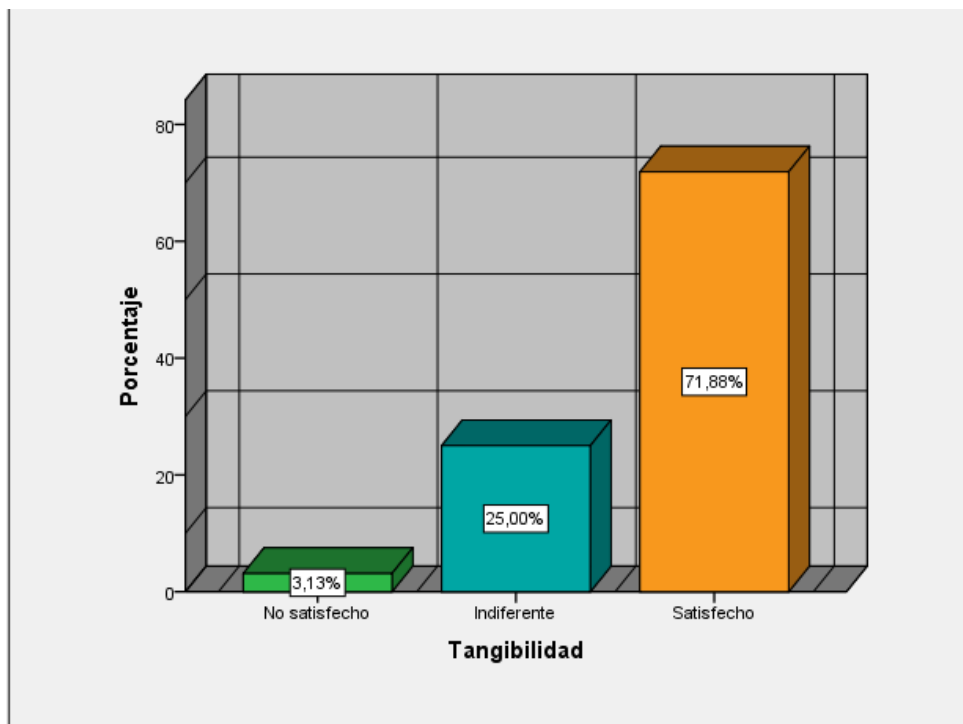
En la figura 5, el 48,4% con nivel regular, mientras que el 26,6% responden que su nivel es adecuado y un 25,0% indican un nivel inadecuado en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 6
Frecuencia de la variable calidad de servicio



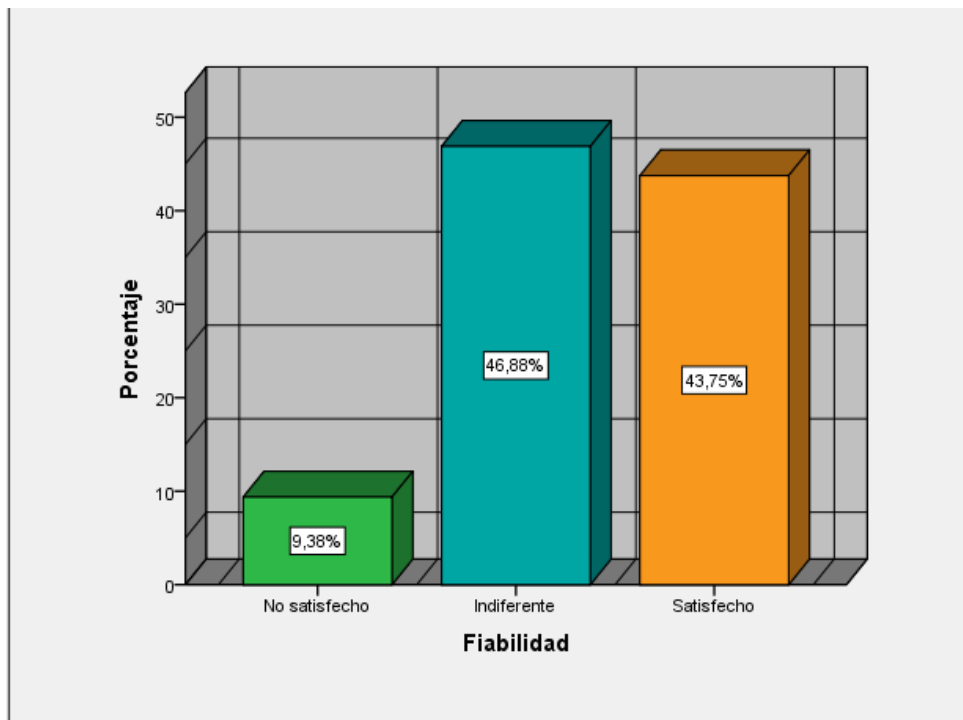
En la figura 6, el 54,7% con nivel regular, mientras que el 32,8% responden que su nivel es bueno y un 12,5% un nivel bajo en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 7
Frecuencia de la dimensión tangibilidad



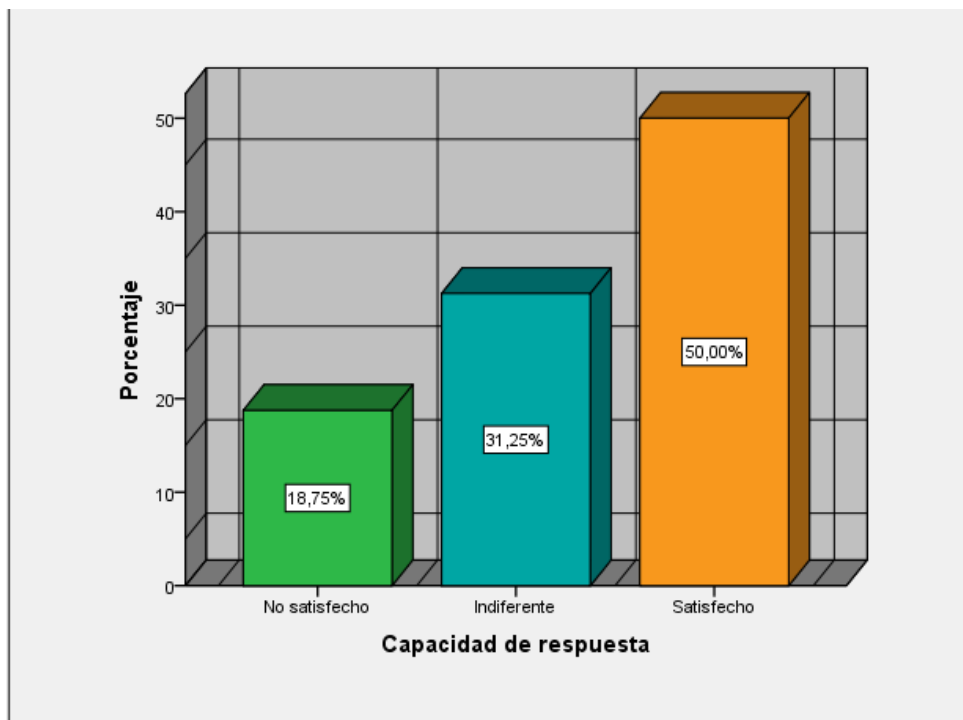
En la figura 7, el 71,9% con nivel bueno, mientras que el 25,0% responden que su nivel es regular y un 3,1% un nivel bajo en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 8
Frecuencia de la dimensión fiabilidad



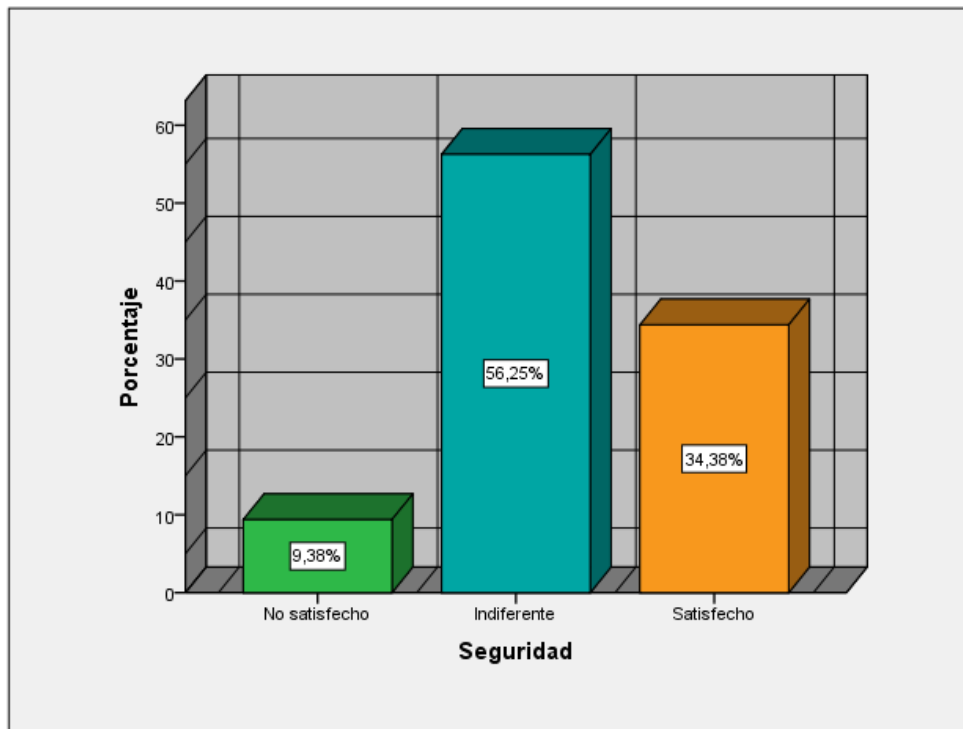
En la figura 8, el 46,9% con nivel regular, mientras que el 43,8% responden que su nivel es bueno y un 9,4% un nivel bajo en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 9
Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta



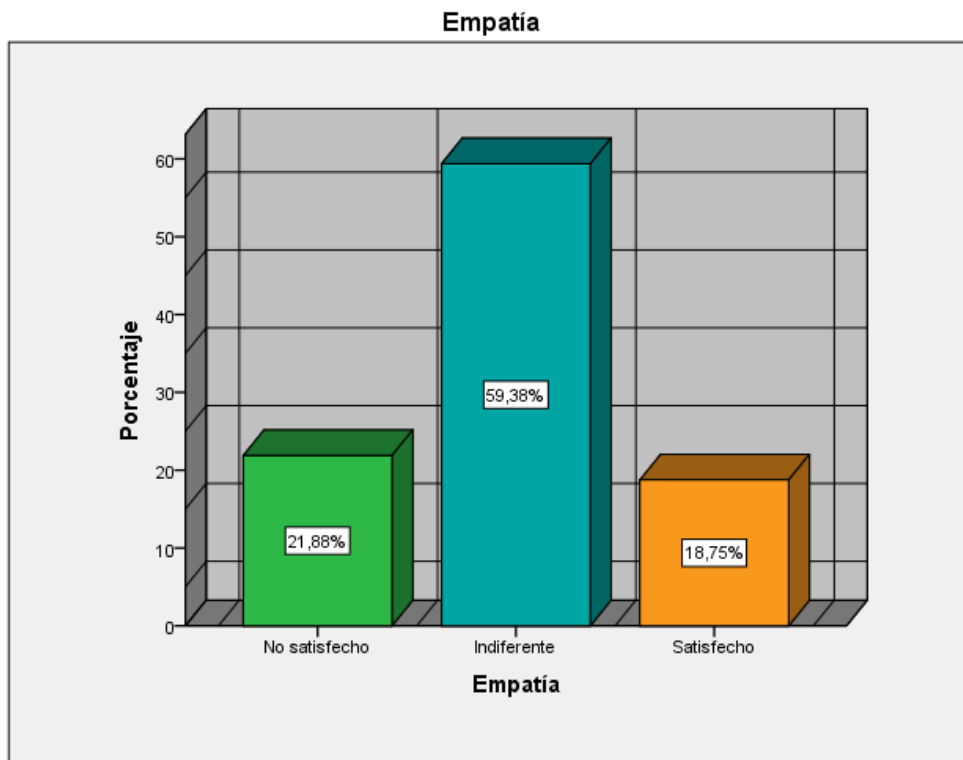
En la figura 9, el 40,0% con nivel bueno, mientras que el 31,3% responden que su nivel es regular y un 18,8% de los encuestados indican un nivel bajo en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 10
Frecuencia de la dimensión seguridad



En la figura 10, el 56,3% con nivel regular, mientras que el 34,4% responden que su nivel es bueno y un 9,4% un nivel bajo en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

Figura 11
Frecuencia de la dimensión empatía



En la figura 11, el 59,4% con nivel regular, mientras que el 21,9% responden que su nivel es bajo y un 18,8% de los encuestados indican un nivel bueno en las entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018.

4.3 Resultados inferenciales

Para contrastar las hipótesis de la presente investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que tiene como medida real entre +1 (relación directa) y -1 (relación inversa) o 0 (relación nula), del cual se analiza la significatividad $<$ de 0,05 como regla de decisión para rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018

Ho. No existe relación significativa entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018

Tabla 1

Correlación entre el plan estratégico y la calidad de servicio

	Plan estratégico vs Calidad de servicio
Rho de Spearman	0,570
Sig. (bilateral)	0,000
N	64

Según tabla 1, con un $Rho=0,570$ y p valor= 0.000 , se evidencia una correlación positiva moderada entre ambas variables, por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Ha. Existe relación significativa entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Ho. No existe relación significativa entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Tabla 2
Correlación entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio

Elementos filosóficos vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0,518
Sig. (bilateral)	0,000
N	64

Se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna con una correlación positiva moderada de 0,518 y un p valor de 0,000 mostrados en la tabla 2.

Hipótesis específica 2.

Ha. Existe relación significativa entre los elementos funcionales y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Ho. No existe relación significativa entre los elementos funcionales y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Tabla 3
Correlación Rho de Spearman entre los elementos funcionales y la calidad de servicio

Elementos funcionales vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0,552
Sig. (bilateral)	0,000
N	64

Con un Rho=0,483 y p valor=0.000 (tabla 3), lo que señaló una correlación positiva moderada; por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3.

Ha. Existe relación significativa entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Ho. No existe relación significativa entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018.

Tabla 4

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión organizacional y la innovación

Dimensión organizacional vs Innovación	
Rho de Spearman	0,604
Sig. (bilateral)	0,000
N	64

En la tabla 4 muestra que el coeficiente de Rho fue de 0,604 y la significatividad de p valor de 0,000, datos que indicaron una relación positiva moderada; en este sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

V. Discusión

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018, condición que se considera de vital importancia, debido a que en el plan estratégico “hay puntos que se necesitan replantear y aplicarse de acuerdo a los permanentes avances e ir actualizando de acuerdo a las políticas actuales y los nuevos lineamientos que guiarán y orientaran en el futuro próximo” (Luna, 2014, p. 34), por ello se debe realizar una evaluación sobre lo que se ha alcanzado y lo que no se ha logrado aún y sobre ello se replantean nuevas acciones a tomar para poder ofrecer un mejor servicio de acuerdo a las expectativas de los padres que son los interesados en una educación de calidad.

Para la hipótesis general, se comprobó que existe una vinculación positiva media de 0,568 y $p=0,000$ entre las variables plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación, Chaclacayo 2018; por eso, con un buen plan estratégico se asegura que la calidad de servicio va mejorar; lo que es respaldado por el resultado de Ibarra (2012) en donde se concluyó relación positiva entre el planteamiento estratégico y la calidad de. Así mismo, Vacas (2011) señaló que la debilidad en trabajar en equipo y la falta de liderazgo dificulta el logro de los objetivos que se plantean en la entidad educativa.

En la hipótesis 1: existe vinculación entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018, con un $Rho=0,518$ y $p=0,000$; esto explica porque los docentes tienen claro la labor de inculcar los aprendizajes en los estudiantes, también Ramírez (2015) en su estudio halló que la misión y visión se relacionaban con la calidad de gestión y concluyo que la calidad, el logro de los propósitos educativos y la satisfacción de las necesidades educativas de los usuarios del servicio educativo público se encuentran relacionados.

En relación con la hipótesis 2 que sostiene: existe vinculación entre los

elementos analíticos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018, con un $Rho=0,552$ y $p=0,000$; las instituciones generalmente a inicios de año escolar elaboran su plan anual y a fin de año también realizan reuniones de reflexión donde hacen una evaluación sobre los objetivos alcanzados y los factores que se deben mejorar, ahí intervienen todos los estamentos involucrados, determinando las acciones viable y no viable para estar encaminados hacia una sola visión y misión (Castaño, 2010). Ramírez (2015) también halló relación significativa en la dimensión elementos analíticos (manual de funciones, Pat).

Para la hipótesis específica 3 se indica: existe relación entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018, con un $Rho=0,604$ y $p=0,000$; las entidades educativas públicas constantemente están proponiendo a sus docentes y personal administrativo a capacitaciones, también están sujetos a evaluaciones tanto por la dirección, personal de la Ugel y del mismo Minedu, hay abundante material administrativo de organización y funciones que les son proporcionados, Alva (2015) señala que en la Institución están “normadas todas las acciones que se van implementar, es decir todos los procedimientos operativos para brindar un servicio de calidad” (p. 41). Ibarra (2012) comprobó en su investigación que el nivel de coherencia de la programación de actividades, organización y presupuesto (elementos operativos) tiene relación significativa con la calidad de la gestión en una entidad educativa pública de Lima.

VI. Conclusiones

- De acuerdo con el objetivo general, con un ($Rho=0,570$) y ($p=0,000$), se puede afirmar que el plan estratégico, se vincula positivamente con la calidad de servicio; por tanto, se concluye que a mejor planificación estratégica mayor nivel de calidad de servicio.

- Para el objetivo específico 1, con los resultados obtenidos ($Rho=0,518$) y ($p=0,000$) se puede afirmar que los elementos filosóficos, se relacionan positivamente con la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación; por tanto, se concluye que a mayor nivel de elementos filosóficos se dará un mayor nivel de calidad de servicio.

- En cuanto al objetivo específico 2, se confirmó una relación positiva moderada ($Rho=0,552$) y significativa ($p=0,000$) entre los elementos funcionales y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018; en tal sentido, se concluye que a mejor nivel de dimensión elementos funcionales mayor nivel de calidad de servicio.

- Referente al objetivo específico 3, se obtuvieron los resultados ($Rho=0,604$) y ($p=0,000$) con los que se determinó que existe relación moderada significativa entre la dimensión elementos operativos y la calidad de servicios en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo.

VII. Recomendaciones

- A los directivos de las I.E. de Chaclacayo, realizar talleres dirigidos a los padres de familia, informándoles de los planes a corto, mediano y largo plazo, la comunidad debe conocer los alcances del PEI y comprometerse en apoyar el cumplimiento de lo planificado.

- A los directores, en el inicio de las clases se debe dar a conocer a la población lo que se pretende lograr en las instituciones educativas de Chaclacayo, tanto la misión, visión y valores no deben quedar en documentos escritos; por el contrario, ser la línea que muestre el camino en el logro de los objetivos.

- A los directores de las Instituciones Educativas se les recomienda publicar a fin de año los objetivos alcanzados, las áreas que se deben mejorar, ya que todo ello permite evaluar y controlar el nivel de consecución de lo planificado, esto va a permitir hacer las correcciones necesarias.

- A los docentes: leer, analizar y aplicar los reglamentos de las I.E., los procedimientos administrativos, sus deberes, derechos y obligaciones, ya que muchas veces son avasallados por los estudiantes, por los padres de familia perdiéndose el total respeto y autoridad que les corresponde.

Referencias

- Alva, A. (2015). *Planeamiento estratégico y gestión institucional en la Institución Educativa Pública N° 34 - Chancay – 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar vallejo, Perú.
- Arias F (2006). *Introducción a la metodología científica*. 5° edición, Caracas-Venezuela: Episteme.
- Bazán, R. (2017). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente en el programa de formación para adultos de la Universidad “César Vallejo” en la sede Chachapoyas, 2016*. (Tesis de grado). Chachapoyas, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cueva, N. (2016). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar vallejo, Perú.
- Castaño, E. (2010). *Plan estratégico de desarrollo*. Colombia: Universidad de Buenaventura
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn y Bacon.
- Guanilo, C. (2007). *Planeamiento estratégico*. Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal
- Ibarra (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 Puente Piedra, Lima* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Navarro (2010). *Criterios y estrategias de gestión de la educación pública en Chile*. (Tesis de Doctor). Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile
- Quichca (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho –Perú*. Universidad nacional de Huamanga, Perú
- Ramírez (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las Instituciones Educativas Públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013*. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú
- Sánchez, R. (2009). *Planeamiento estratégico de la educación*. Argentina: Editorial Brujas
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. España: ESIC.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Santiago de Guayaquil.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa.
- Vacas (2011). *Plan estratégico de trabajo en equipo, para fomentar la cultura organizacional en el personal jerárquico y docente de la Institución Educativa*

- Pública “Dos de Mayo” de Pacarisca, distrito de Yanama, provincia de Yungay, región Ancash.* (Tesis de Magíster). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Perú.
- Villegas, L. (1998). (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro
- Yumi (2009). *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Corazón de la Patria” de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Plan estratégico y calidad de servicio en entidades públicas del sector educación del distrito de Chaclacayo, 2018

problema	Objetivos	hipótesis	variables e indicadores			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos analíticos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p> <p>Objetivos Específicos Establecer la relación entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018.</p> <p>Establecer la relación entre los elementos analíticos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p> <p>Identificar la relación entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación entre los elementos filosóficos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p> <p>Existe relación la relación entre los elementos analíticos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p> <p>Existe relación entre los elementos operativos y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018</p>	variable 1: plan estratégico			
			Dimensiones	indicadores	ítems	niveles
			Elementos filosóficos	Misión Visión	1,2,3,4,5,6,7,	Adecuado
			Elementos funcionales	Manual de funciones Pat Normas de convivencia	8, 9,10, 11, 12, 13. 14,15,16,17	Medianamente adecuado
			Elementos operativos	Manual de organización Dirección Programación anual	18,19,20,21,22	Inadecuado
			variable 2: calidad de servicio			
			dimensiones	indicadores	ítems	niveles
Tangibilidad	Condiciones físicas	1.2.3.4. 5	Satisfecho			
Fiabilidad	Políticas administrativas	6,7,8,9,10,11, 12	Medianamente satisfecho			
Capacidad de respuesta	Desempeño de tareas	13,14,15,16,17,	No satisfecho			
Seguridad	Relaciones interpersonales	18,19,20,21,22,23,24				
Empatía	Habilidades comunicativas	25,26, 27, 28, 29, 30.				

			Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Descriptivo – correlacional Corte transversal Población: 64 entre docentes y directivos	Instrumento Instrumentos elaborados por el investigador para medir el plan estratégico y la calidad de servicio a través de la encuesta. Validez: Juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach
--	--	--	---	--

Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>-Es investigación básica, porque tiene como propósito realizar la descripción y explicación con respecto a los conocimientos sobre el nivel de ejecución del plan estratégico.</p> <p>-Es de tipo descriptiva y correlacional.</p> <p>-Es Cuantitativa porque en razón de que las variables en estudio tendrán un tratamiento estadístico y descriptivo. (Hernández et al 2014).</p> <p>-Es investigación transversal porque buscaremos registrar información sobre la población sin manipular el entorno de estudio.</p>	<p>Población En la investigación la población está conformada por los docentes y directivos de las instituciones educativas de Chaclacayo.</p> <p>Muestra Para el estudio utilizare un total de 64 encuestados de las instituciones educativas de Chaclacayo entre directivos y los docentes.</p>	<p>Técnica Se utilizará la técnica de la encuesta, que permitirá recolectar la información en menor tiempo posible y con alta confiabilidad.</p> <p>Instrumentos Se utilizará el cuestionario estructurado que contiene la batería de preguntas en base a los indicadores de la variable. El cuestionario estructurado está dirigido a los docentes y directivos de las instituciones educativas de Chaclacayo. Se utilizará 2 cuestionarios, uno para cada una de las variables.</p>	<p>Tabulación: Con los datos obtenidos de la encuesta se va elaborar la matriz de datos y con ella la tabla de frecuencia. Los cuadros se muestran de manera clara y específica los resultados, tomando en cuenta las alternativas de cada ítem, la frecuencia observada y el porcentaje respectivo.</p> <p>Análisis de datos: Se realizó con el software estadístico SPSS versión 23.0 en español,</p> <p>Se tabuló y validó previamente, luego se elaboró las tablas (medidas de frecuencias) y gráficos (de barras) correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.</p>

Anexo 2

Operacionalización de la variable plan estratégico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos filosóficos	Misión Visión	1,2,3,4, 5,6,7		
Elementos funcionales	Manual de funciones Pat Normas de convivencia	8, 9,10, 11, 12, 13. 14,15,16, 17	1=Nunca 2=Rara vez 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Inadecuado (19-24) Regular (25-29) Adecuado (30-34)
Elementos operativos	Manual de organización Dirección Programación anual	18,19,20, 21,22		

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Condiciones físicas	1,2,3,4, 5,6,7		
Fiabilidad	Políticas administrativas	8, 9,10, 11, 12, 13. 14,15,16, 17	1=Nunca 2=Rara vez 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	No satisfecho (19-24) Indiferente (25-29) Satisfecho (30-34)
Capacidad de respuesta	Desempeño de tareas Cumplimiento de metas	18,19,20, 21,22		
Seguridad	Relaciones interpersonales Comunicación			
Empatía	Habilidades comunicativas			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Población de las Instituciones Educativas de Chaclacayo

Institución educativa	Docentes
I.E. N° 1192 "Florentino Prat"	15
I.E. N° 0053 "San Vicente de Paul"	20
I.E. N° 132 "Los Ángeles de María"	5
I.E. N° 1217 "Jorge Basadre Grohmann"	24
Totales	64

Fuente:

Elaboración propia

Anexo 4

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento: Cuestionario plan estratégico

Adaptación: Br. Linda Jannet Celestino Apolaya

Año: 2018.

Lugar: Entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 64

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 4 de diciembre de 2018

Escala de medición: Nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre, siempre

Niveles y rangos: Inadecuado, regular, adecuado

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Tipo de aplicación: Individual.

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad de servicio

Adaptación: Br. Linda Jannet Celestino Apolaya

Año: 2018.

Lugar: Entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 64

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 4 de diciembre de 2018

Escala de medición: Nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre, siempre

Niveles y rangos: satisfecho, indiferente y no satisfecho.

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Tipo de aplicación: Individual.

Anexo 5

Validez del instrumento calidad de servicio

Validador	Resultado
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Aplicable
Mg. María del Carmen Ancaya Martínez	Aplicable
Dr. Ricardo Lázaro Conde Aldude	Aplicable

Fuente: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PLAN ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos filosóficos							
1	La visión y misión son elaboradas por todos actores educativos de la Institución Educativa	/		/		/		
2	La visión de la Institución Educativa está centrada en los aspectos formativos y aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/		
3	La misión de la Institución Educativa es clara y tiene altas expectativas respecto de los logros de sus estudiantes.	/		/		/		
4	La misión es realista capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes de la institución educativa	/		/		/		
5	Los miembros de la institución educativa ponen en práctica el cultivo de valores	/		/		/		
6	Has participado en la elaboración del plan estratégico de la Institución educativa	/		/		/		
7	Participas en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución educativa	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Elementos analíticos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las Instituciones educativas elaboran el FODA	/		/		/		
9	El FODA se encuentra correctamente elaborado.	/		/		/		
10	La programación, actividades y presupuesto, es coherente con las actividades planteadas al inicio del año escolar.	/		/		/		
11	Se elabora la programación de actividades con participación de los agentes educativos.	/		/		/		
12	Existe coherencia de un presupuesto realista de acuerdo con las necesidades	/		/		/		
13	Se da prioridad a las necesidades primordiales, antes que lo intereses personales	/		/		/		
14	La planificación estratégica de la Institución educativa tiene en cuenta los ámbitos institucional, pedagógico, administrativo y financiero.	/		/		/		

15	Se supervisa y evalúa el cumplimiento del plan estratégico	/		/		/	
16	Se analiza y ajusta la coherencia entre los programas de estudio, las metas de aprendizaje y los resultados obtenidos.	/		/		/	
17	Se toma decisiones entre los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su plan estratégico.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Elementos operativos	Si	No	Si	No	Si	No
18	Se elabora un plan de mejora coherente con la planificación estratégica.	/		/		/	
19	Los objetivos del plan estratégico de la institución educativa son claros y responden al logro de metas de aprendizaje.	/		/		/	
20	El logro de los objetivos del plan estratégico de la institución educativa supone el desarrollo efectivo de la gestión institucional.	/		/		/	
21	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de estrategias encaminadas al logro de los objetivos.	/		/		/	
22	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de planes de acción al logro de los objetivos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123
 Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION.

..... de..... del 2018

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


 Dr. Freddy Ochoa Tataje
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	/		/		/		
6	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	/		/		/		
7	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	/		/		/		
8	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	/		/		/		
9	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	/		/				
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	/		/		/		
11	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	/		/		/		
12	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	/		/		/		

13	El personal administrativo y docente de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
14	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	/		/		/	
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	/		/		/	
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	/		/		/	
17	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	/		/		/	
19	El personal administrativo y docente conoce las necesidades de los estudiantes.	/		/		/	
20	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	/		/		/	
21	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	/		/		/	
22	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. OCHOA TAJAYE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

..... de..... del 2018


Dr. Freddy Ochoa Tajaye
METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL PLAN ESTRATÉGICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos filosóficos							
1	La visión y misión son elaboradas por todos actores educativos de la Institución Educativa	/		/		/		
2	La visión de la Institución Educativa está centrada en los aspectos formativos y aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/		
3	La misión de la Institución Educativa es clara y tiene altas expectativas respecto de los logros de sus estudiantes.	/		/		/		
4	La misión es realista capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes de la institución educativa	/		/		/		
5	Los miembros de la institución educativa ponen en práctica el cultivo de valores	/		/		/		
6	Has participado en la elaboración del plan estratégico de la Institución educativa	/		/		/		
7	Participas en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución educativa	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Elementos analíticos							
8	Las Instituciones educativas elaboran el FODA	/		/		/		
9	El FODA se encuentra correctamente elaborado.	/		/		/		
10	La programación, actividades y presupuesto, es coherente con las actividades planteadas al inicio del año escolar.	/		/		/		
11	Se elabora la programación de actividades con participación de los agentes educativos.	/		/		/		
12	Existe coherencia de un presupuesto realista de acuerdo con las necesidades	/		/		/		
13	Se da prioridad a las necesidades primordiales, antes que lo intereses personales	/		/		/		
14	La planificación estratégica de la Institución educativa tiene en cuenta los ámbitos institucional, pedagógico, administrativo y financiero.	/		/		/		

15	Se supervisa y evalúa el cumplimiento del plan estratégico	/		/		/	
16	Se analiza y ajusta la coherencia entre los programas de estudio, las metas de aprendizaje y los resultados obtenidos.	/		/		/	
17	Se toma decisiones entre los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su plan estratégico.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Elementos operativos	Si	No	Si	No	Si	No
18	Se elabora un plan de mejora coherente con la planificación estratégica.	/		/		/	
19	Los objetivos del plan estratégico de la institución educativa son claros y responden al logro de metas de aprendizaje.	/		/		/	
20	El logro de los objetivos del plan estratégico de la institución educativa supone el desarrollo efectivo de la gestión institucional.	/		/		/	
21	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de estrategias encaminadas al logro de los objetivos.	/		/		/	
22	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de planes de acción al logro de los objetivos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ancaya Martínez María del Carmen DNI: 10352960


Especialidad del validador: Metodología

17 de Noviembre del 2018

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	/		/		/		
6	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	/		/		/		
7	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	/		/		/		
8	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	/		/		/		
9	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	/		/		/		
11	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	/		/		/		
12	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	/		/		/		

13	El personal administrativo y docente de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
14	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	/		/		/	
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	/		/		/	
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	/		/		/	
17	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	/		/		/	
19	El personal administrativo y docente conoce las necesidades de los estudiantes.	/		/		/	
20	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	/		/		/	
21	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	/		/		/	
22	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	/		/		/	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ancaya, Martínez María del Carmen DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodóloga

... 17 de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL PLAN ESTRATÉGICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos filosóficos							
1	La visión y misión son elaboradas por todos actores educativos de la Institución Educativa	/		/		/		
2	La visión de la Institución Educativa está centrada en los aspectos formativos y aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/		
3	La misión de la Institución Educativa es clara y tiene altas expectativas respecto de los logros de sus estudiantes.	/		/		/		
4	La misión es realista capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes de la institución educativa	/		/		/		
5	Los miembros de la institución educativa ponen en práctica el cultivo de valores	/		/		/		
6	Has participado en la elaboración del plan estratégico de la Institución educativa	/		/		/		
7	Participas en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución educativa	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Elementos analíticos							
8	Las Instituciones educativas elaboran el FODA	/		/		/		
9	El FODA se encuentra correctamente elaborado.	/		/		/		
10	La programación, actividades y presupuesto, es coherente con las actividades planteadas al inicio del año escolar.	/		/		/		
11	Se elabora la programación de actividades con participación de los agentes educativos.	/		/		/		
12	Existe coherencia de un presupuesto realista de acuerdo con las necesidades	/		/		/		
13	Se da prioridad a las necesidades primordiales, antes que lo intereses personales	/		/		/		
14	La planificación estratégica de la Institución educativa tiene en cuenta los ámbitos institucional, pedagógico, administrativo y financiero.	/		/		/		

15	Se supervisa y evalúa el cumplimiento del pan estratégico	/		/		/	
16	Se analiza y ajusta la coherencia entre los programas de estudio, las metas de aprendizaje y los resultados obtenidos.	/		/		/	
17	Se toma decisiones entre los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su plan estratégico.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: Elementos operativos		Si	No	Si	No	Si	No
18	Se elabora un plan de mejora coherente con la planificación estratégica.	/		/		/	
19	Los objetivos del plan estratégico de la institución educativa son claros y responden al logro de metas de aprendizaje.	/		/		/	
20	El logro de los objetivos del plan estratégico de la institución educativa supone el desarrollo efectivo de la gestión institucional.	/		/		/	
21	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de estrategias encaminadas al logro de los objetivos.	/		/		/	
22	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de planes de acción al logro de los objetivos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: CONDE ALBUDE RICARDO CONDE DNI: 07087813

Especialidad del validador: ARQUITECTO

24 de Nov del 2018

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	/		/		/		
6	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	/		/		/		
7	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	/		/		/		
8	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	/		/		/		
9	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	/		/		/		
11	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	/		/		/		
12	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	/		/		/		

13	El personal administrativo y docente de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
14	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	/		/		/	
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	/		/		/	
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	/		/		/	
17	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	/		/		/	
19	El personal administrativo y docente conoce las necesidades de los estudiantes.	/		/		/	
20	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	/		/		/	
21	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	/		/		/	
22	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ...CONDE ALDUDE RICARDO LAZARO... DNI: 07087813.....

Especialidad del validador:.....ARQUITECTO.....

24 de NOV del 2018

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Instrumento



(ESCUELA DE POSTGRADO

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar el plan estratégico y la calidad de servicio en las entidades públicas de Chaclacayo, así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de estas instituciones públicas. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar una investigación, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 10 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

DIMENSIÓN: Elementos filosóficos						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
01	La visión y misión son elaboradas por todos actores educativos de la Institución Educativa					
02	La visión de la Institución Educativa está centrada en los aspectos formativos y aprendizajes de los estudiantes.					
03	La misión de la Institución Educativa es clara y tiene altas expectativas respecto de los logros de sus estudiantes.					
04	La misión es realista capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes de la institución educativa					
05	Los miembros de la institución educativa ponen en práctica el cultivo de valores					
06	Has participado en la elaboración del plan estratégico de la Institución educativa					
07	Participas en la elaboración del diagnóstico situacional de la Institución educativa					
DIMENSIÓN: Integridad pública						

Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
08	Las Instituciones educativas elaboran el FODA					
09	El FODA se encuentra correctamente elaborado.					
10	La programación, actividades y presupuesto, es coherente con las actividades planteadas al inicio del año escolar.					
11	Se elabora la programación de actividades con participación de los agentes educativos.					
12	Existe coherencia de un presupuesto realista de acuerdo con las necesidades					
13	Se da prioridad a las necesidades primordiales, antes que lo intereses personales					
14	La planificación estratégica de la Institución educativa tiene en cuenta los ámbitos institucional, pedagógico, administrativo y financiero.					
15	Se supervisa y evalúa el cumplimiento del plan estratégico					
16	Se analiza y ajusta la coherencia entre los programas de estudio, las metas de aprendizaje y los resultados obtenidos.					
17	Se toma decisiones entre los miembros de la institución educativa a fin de mejorar su plan estratégico					
DIMENSIÓN: Elementos operativos						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
18	Se elabora un plan de mejora coherente con la planificación estratégica.					
19	Los objetivos del plan estratégico de la institución educativa son claros y responden al logro de metas de aprendizaje.					
20	El logro de los objetivos del plan estratégico de la institución educativa supone el desarrollo efectivo de la gestión institucional.					

21	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de estrategias encaminadas al logro de los objetivos.					
22	La planificación estratégica de la institución educativa cuenta con una serie de planes de acción al logro de los objetivos.					
DIMENSIÓN: Tangibilidad						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
01	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
02	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
03	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
04	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
05	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					
06	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
07	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
08	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					

09	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					
11	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
12	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
13	El personal administrativo y docente de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
DIMENSIÓN: Seguridad						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes					
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
17	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
DIMENSIÓN: Empatía						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
18	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
19	El personal administrativo y docente conoce las necesidades de los estudiantes.					

20	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
21	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
22	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					

Anexo 7: Autorización de la institución donde se realiza la investigación



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N° 132

“Los Ángeles de María”

Morón - Chaclacayo

UGEL N° 06 ATE-VITARTE

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chaclacayo, 26 de noviembre del 2018.

CARTA N° 02-2018-IEI N°132 "LAM"

Mg. María del Carmen Ancaya Martinez.

Coordinadora de la Escuela de Posgrado - Campus Ate

Universidad Cesar Vallejo

Es grato saludarla muy cordialmente, a la vez por medio del presente para manifestarle que la Srta. CELESTINO APOLAYA, LINDA JANNET identificada con DNI N° 09728848 se presentó a nuestra I.E.I . N° 132 "LOS ÀNGELES DE MARÍA" como estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.

Actualmente se encuentra autorizada por mi despacho para desarrollar su proyecto de tesis titulado " PLAN ESTRATEGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ENTIDADES PUBLICAS DEL SECTOR EDUCACION EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO 2018"

Por tanto, informo que se le esta brindando las facilidades a fin de que pueda concluir el desarrollo de su tesis.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

ATENTAMENTE




Mg. Angélica Domínguez Nuñez
Directora



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 1192 FLORENTINO PRAT

NIVELES: INICIAL Y PRIMARIA

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chaclacayo, 26 de noviembre del 2018.

CARTA N°03-2018-DIE N° 1192"FP"

Mg. María del Carmen Ancaya Martínez.

Coordinadora de la Escuela de Posgrado - Campus Ate

Universidad Cesar Vallejo

Es grato saludarla muy cordialmente, a la vez por medio del presente para manifestarle que la Srta. CELESTINO APOLAYA, LINDA JANNET identificada con DNI N° 09728848 se presentó a nuestra I.E. N° 1192 "Florentino Prat" como estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Actualmente se encuentra autorizada por mi despacho para desarrollar su proyecto de tesis titulado "**PLAN ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ENTIDADES PÚBLICAS DEL SECTOR EDUCACIÓN EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO 2018**"

Por tanto, informo que se le esta brindando las facilidades a fin de que pueda concluir el desarrollo de su tesis.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

ATENTAMENTE




Lic. Angelica Barbarán Saavedra
DIRECTORA
DNI 07707340



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 1217
"JORGE BASADRE GROHMANN"



"Un basadrino no estudia para hoy, sino para toda la vida"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

Chaclacayo, 26 de noviembre del 2018

CARTA N° 028 – 2018 - DIE N°1217 "JBG"

Mag. María del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad Cesar Vallejo

Es grato saludarla muy cordialmente, a la vez por medio del presente para manifestarle que la Srta. CELESTINO APOLAYA, LINDA JANNET identificada con DNI N°09728848, se presentó en nuestra I.E. N° 1217 "Jorge Basadre Grohmann", como estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Actualmente se encuentra **AUTORIZADA**, por mi despacho para desarrollar su proyecto de Tesis, Titulado:

"PLAN ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ENTIDADES PÚBLICAS DEL SECTOR EDUCACIÓN EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO, 2018"

Por tanto informo que se le está brindando las facilidades a fin de que pueda concluir el desarrollo de su tesis.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

ATENTAMENTE



Mag. Oliver Zavaleta Rime
DIRECTOR DE LA I.E. N° 1217 "JORGE BASADRE GROHMANN"



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UGEL N° 06 ATE VITARTE
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0053
"SAN VICENTE PAUL" - U.C. N° 16 * RED N° 17
ORDEN - LIMPIEZA - PUNTUALIDAD



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chaclacayo, 28 de noviembre del 2018

CARTA N° 01 - 2018 - DIE N° 0053 SVP

Mg. María del Carmen Ancaya Martinez.
Coordinadora de la Escuela de Postgrado - Campus Ate
Universidad César Vallejo

Es grato saludarla muy cordialmente, a la vez por medio del presente para manifestarle que la Srta. CELESTINO APOLAYA, LINDA JANNET identificada con DNI N° 09728848 se presentó a nuestra I.E. N° 0053 "San Vicente de Paul" como estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Actualmente se encuentra autorizada por mi despacho para desarrollar su proyecto de tesis titulado "**PLAN ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ENTIDADES PÚBLICAS DEL SECTOR EDUCACIÓN EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO 2018**"

Por tanto, informo que se le está brindando las facilidades a fin de que pueda concluir el desarrollo de su tesis.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente



Lic. Miriam Gonzales Chávez
DIRECTORA

Anexo 8: Base de datos de la variable plan estratégico

Elementos filosóficos							Elementos analíticos										Elementos operativos						Plan estratégico							
2	4	5	5	5	4	5	30	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46	3	5	4	5	5	4	23	3	99	3
2	5	5	4	4	5	4	29	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	2	4	4	4	4	4	20	2	89	2
1	3	4	4	4	4	4	24	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	35	1	4	3	3	3	4	17	1	76	1	
1	3	4	4	4	4	4	24	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	2	3	4	4	4	4	19	1	83	2	
3	5	5	4	4	4	4	29	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	46	3	4	4	4	4	4	20	2	95	2	
1	2	3	4	3	3	2	18	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36	1	3	4	4	4	4	19	1	73	1	
1	4	4	4	5	3	4	25	2	3	4	1	4	3	4	5	4	4	5	37	1	3	4	4	4	5	20	2	82	1	
2	2	2	4	4	2	3	19	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	1	4	3	4	4	5	20	2	77	1	
3	4	5	5	5	4	5	31	3	5	4	1	4	4	4	5	5	5	4	41	2	4	4	4	5	5	22	2	94	2	
2	2	3	3	4	3	4	21	1	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	39	2	4	4	4	4	4	20	2	80	1	
3	4	4	5	5	5	5	31	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48	3	5	5	5	5	5	25	3	104	3	
5	5	4	5	5	5	4	33	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3	
4	5	5	4	4	3	5	30	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	3	5	4	5	4	4	22	2	98	3	
4	4	4	4	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	25	3	103	3	
3	4	4	5	4	4	4	28	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	2	4	5	5	5	5	24	3	95	2	
3	4	3	4	4	4	4	26	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44	2	5	5	3	4	4	21	2	91	2	
5	3	4	4	4	4	4	28	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44	2	5	5	3	4	4	21	2	93	2	
4	3	4	4	4	4	4	27	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	2	4	4	3	4	4	19	1	88	2	
3	5	4	4	4	4	4	28	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46	3	5	3	4	4	5	21	2	95	2	
3	4	3	5	4	4	5	28	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45	3	3	4	4	4	5	20	2	93	2	
4	4	5	3	4	5	4	29	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45	3	4	4	5	4	4	21	2	95	2	
4	4	4	5	4	4	4	29	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46	3	4	4	4	5	5	22	2	97	3	
5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	110	3	
4	3	3	4	4	5	3	26	2	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	39	2	3	3	3	4	4	17	1	82	1	
4	3	2	4	5	3	4	25	2	4	3	5	3	3	4	4	3	3	2	34	1	3	3	4	4	4	18	1	77	1	

3	4	4	4	4	4	4	27	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	5	5	5	23	3	91	2
4	4	3	5	5	4	4	29	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	2	4	5	4	5	4	22	2	92	2
2	2	4	3	3	3	4	21	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	2	3	4	4	4	4	19	1	79	1
3	3	4	4	4	3	4	25	2	5	4	3	3	3	4	4	4	5	39	2	3	3	4	4	4	18	1	82	1
4	5	4	5	4	4	5	31	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47	3	4	4	4	4	5	21	2	99	3
2	4	5	5	5	4	5	30	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	3	5	4	5	5	4	23	3	99	3
2	5	5	4	4	5	4	29	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	40	2	4	4	4	4	4	20	2	89	2
1	3	4	4	4	4	4	24	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	35	1	4	3	3	3	4	17	1	76	1
1	3	4	4	4	4	4	24	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40	2	3	4	4	4	4	19	1	83	2
3	5	5	4	4	4	4	29	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46	3	4	4	4	4	4	20	2	95	2
1	2	3	4	3	3	2	18	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36	1	3	4	4	4	4	19	1	73	1
1	4	4	4	5	3	4	25	2	3	4	1	4	3	4	5	4	4	37	1	3	4	4	4	5	20	2	82	1
2	2	2	4	4	2	3	19	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	1	4	3	4	4	5	20	2	77	1
3	4	5	5	5	4	5	31	3	5	4	1	4	4	4	5	5	5	41	2	4	4	4	5	5	22	2	94	2
2	2	3	3	4	3	4	21	1	4	5	3	4	4	4	3	4	4	39	2	4	4	4	4	4	20	2	80	1
3	4	4	5	5	5	5	31	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	3	5	5	5	5	5	25	3	104	3
5	5	4	5	5	5	4	33	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3
4	5	5	4	4	3	5	30	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46	3	5	4	5	4	4	22	2	98	3
4	4	4	4	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	25	3	103	3
3	4	4	5	4	4	4	28	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	2	4	5	5	5	5	24	3	95	2
3	4	3	4	4	4	4	26	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	2	5	5	3	4	4	21	2	91	2
5	3	4	4	4	4	4	28	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	2	5	5	3	4	4	21	2	93	2
4	3	4	4	4	4	4	27	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	2	4	4	3	4	4	19	1	88	2
3	5	4	4	4	4	4	28	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46	3	5	3	4	4	5	21	2	95	2
3	4	3	5	4	4	5	28	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45	3	3	4	4	4	5	20	2	93	2
4	4	5	3	4	5	4	29	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45	3	4	4	5	4	4	21	2	95	2
4	4	4	5	4	4	4	29	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46	3	4	4	4	5	5	22	2	97	3
5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	110	3
4	3	3	4	4	5	3	26	2	3	5	5	3	3	5	4	3	4	39	2	3	3	3	4	4	17	1	82	1

4	3	2	4	5	3	4	25	2	4	3	5	3	3	4	4	3	3	2	34	1	3	3	4	4	4	18	1	77	1
3	4	4	4	4	4	4	27	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	5	5	5	23	3	91	2
4	4	3	5	5	4	4	29	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	5	4	5	4	22	2	92	2
2	2	4	3	3	3	4	21	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	2	3	4	4	4	4	19	1	79	1
3	3	4	4	4	3	4	25	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	39	2	3	3	4	4	4	18	1	82	1
4	5	4	5	4	4	5	31	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47	3	4	4	4	4	5	21	2	99	3
3	4	4	5	5	5	5	31	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48	3	5	5	5	5	5	25	3	104	3
5	5	4	5	5	5	4	33	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3	
4	5	5	4	4	3	5	30	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46	3	5	4	5	4	4	22	2	98	3
4	4	4	4	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	25	3	103	3

Base de datos de la variable calidad de servicio

Tangibilidad					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Calidad de servicio								
4	5	5	4	18	3	4	3	5	4	4	20	2	4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	4	4	3	4	3	18	1	92	2
4	5	5	5	19	3	4	5	5	2	2	18	2	4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	4	20	2	93	2
3	2	3	2	10	1	3	2	3	5	4	17	2	3	3	2	4	12	1	3	3	4	3	13	1	4	3	4	4	3	18	1	70	1
4	5	4	4	17	3	4	3	3	5	5	20	2	4	4	4	5	17	2	4	4	4	5	17	2	5	4	4	5	5	23	3	94	2
4	5	5	4	18	3	5	3	3	5	5	21	3	4	5	4	4	17	2	5	5	4	5	19	3	5	4	4	4	4	21	2	96	3
4	5	4	4	17	3	3	4	4	4	3	18	2	2	4	2	3	11	1	4	3	3	3	13	1	4	4	4	3	3	18	1	77	1
4	4	3	3	14	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	4	4	21	2	86	2
4	5	3	2	14	2	5	5	3	2	3	18	2	4	4	4	3	15	2	4	3	3	4	14	1	3	3	4	4	4	18	1	79	1
3	4	4	4	15	2	5	2	3	3	4	17	2	4	4	5	5	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	3	4	4	19	1	87	2
3	4	4	4	15	2	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2
5	5	5	5	20	3	4	4	5	5	5	23	3	5	5	4	5	19	3	5	5	4	5	19	3	5	5	5	4	4	23	3	104	3
4	4	5	5	18	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	4	4	17	2	5	5	5	4	19	3	4	4	5	5	4	22	2	100	3
5	5	5	4	19	3	4	4	5	3	3	19	2	5	5	5	5	20	3	4	3	5	5	17	2	5	5	4	4	4	22	2	97	3
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	15	2	5	4	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	2	91	2
5	5	5	5	20	3	5	4	4	5	5	23	3	5	5	4	5	19	3	5	3	4	4	16	2	5	4	4	5	5	23	3	101	3
5	4	4	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	3	4	4	5	16	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	4	20	2	90	2
5	5	4	5	19	3	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	5	17	2	4	4	4	3	15	2	5	4	4	4	4	21	2	94	2
4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	5	4	19	3	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	4	20	2	94	2
5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	21	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	3	16	2	4	4	4	4	4	20	2	93	2
5	4	4	5	18	3	2	2	1	5	4	14	1	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	16	2	5	4	4	4	4	21	2	87	2
4	5	5	4	18	3	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	5	18	3	5	4	4	4	17	2	4	5	5	3	4	21	2	98	3
5	4	4	4	17	3	5	4	4	4	4	21	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	3	16	2	5	4	4	4	4	21	2	93	2
5	5	5	5	20	3	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	108	3
4	4	5	3	16	2	4	1	1	4	4	14	1	3	3	3	5	14	1	4	4	5	5	18	3	2	4	3	4	5	18	1	80	1
4	5	4	3	16	2	4	1	1	5	4	15	1	3	3	3	5	14	1	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	5	23	3	85	2

5	4	4	5	18	3	4	5	5	5	4	23	3	5	5	5	5	20	3	4	5	5	5	19	3	5	4	5	4	4	22	2	102	3						
5	5	5	5	20	3	4	4	4	4	4	20	2	4	4	5	5	18	3	5	5	4	5	19	3	4	4	4	4	4	20	2	97	3						
5	5	5	3	18	3	4	3	3	5	4	19	2	4	3	4	2	13	1	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	5	21	2	87	2						
4	4	3	3	14	2	4	5	5	5	3	22	3	4	3	3	3	13	1	4	4	4	3	15	2	4	3	4	4	4	19	1	83	2						
4	4	4	4	16	2	5	1	1	5	5	17	2	5	5	4	5	19	3	5	4	4	4	17	2	5	5	4	4	4	22	3	91	2						
4	5	5	4	18	3	4	3	5	4	4	20	2	4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	4	4	3	4	3	18	1	92	2						
4	5	5	5	19	3	4	5	5	2	2	18	2	4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	4	20	2	93	2						
3	2	3	2	10	1	3	2	3	5	4	17	2	3	3	2	4	12	1	3	3	4	3	13	1	4	3	4	4	3	18	1	70	1						
4	5	4	4	17	3	4	3	3	5	5	20	2	4	4	4	5	17	2	4	4	4	5	17	2	4	4	4	5	17	2	5	4	4	5	5	23	3	94	2
4	5	5	4	18	3	5	3	3	5	5	21	3	4	5	4	4	17	2	5	5	4	5	19	3	5	4	4	4	4	21	2	96	3						
4	5	4	4	17	3	3	4	4	4	3	18	2	2	4	2	3	11	1	4	3	3	3	13	1	4	4	4	3	3	18	1	77	1						
4	4	3	3	14	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	4	4	21	2	86	2						
4	5	3	2	14	2	5	5	3	2	3	18	2	4	4	4	3	15	2	4	3	3	4	14	1	3	3	4	4	4	18	1	79	1						
3	4	4	4	15	2	5	2	3	3	4	17	2	4	4	5	5	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	3	4	4	19	1	87	2						
3	4	4	4	15	2	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2						
5	5	5	5	20	3	4	4	5	5	5	23	3	5	5	4	5	19	3	5	5	4	5	19	3	5	5	5	4	4	23	3	104	3						
4	4	5	5	18	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	4	4	17	2	5	5	5	4	19	3	4	4	5	5	4	22	2	100	3						
5	5	5	4	19	3	4	4	5	3	3	19	2	5	5	5	5	20	3	4	3	5	5	17	2	5	5	4	4	4	22	2	97	3						
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	15	2	5	4	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	2	91	2						
5	5	5	5	20	3	5	4	4	5	5	23	3	5	5	4	5	19	3	5	3	4	4	16	2	5	4	4	5	5	23	3	101	3						
5	4	4	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	3	4	4	5	16	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	4	20	2	90	2						
5	5	4	5	19	3	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	5	17	2	4	4	4	3	15	2	5	4	4	4	4	21	2	94	2						
4	5	4	5	18	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	5	4	19	3	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	4	20	2	94	2						
5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	21	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	3	16	2	4	4	4	4	4	20	2	93	2						
5	4	4	5	18	3	2	2	1	5	4	14	1	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	16	2	5	4	4	4	4	21	2	87	2						
4	5	5	4	18	3	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	5	18	3	5	4	4	4	17	2	4	5	5	3	4	21	2	98	3						
5	4	4	4	17	3	5	4	4	4	4	21	3	5	5	4	4	18	3	5	4	4	3	16	2	5	4	4	4	4	21	2	93	2						
5	5	5	5	20	3	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	108	3						
4	4	5	3	16	2	4	1	1	4	4	14	1	3	3	3	5	14	1	4	4	5	5	18	3	2	4	3	4	5	18	1	80	1						

4	5	4	3	16	2	4	1	1	5	4	15	1	3	3	3	5	14	1	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	5	23	3	85	2
5	4	4	5	18	3	4	5	5	5	4	23	3	5	5	5	5	20	3	4	5	5	5	19	3	5	4	5	4	4	22	2	102	3
5	5	5	5	20	3	4	4	4	4	4	20	2	4	4	5	5	18	3	5	5	4	5	19	3	4	4	4	4	20	2	97	3	
5	5	5	3	18	3	4	3	3	5	4	19	2	4	3	4	2	13	1	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	5	21	2	87	2
4	4	3	3	14	2	4	5	5	5	3	22	3	4	3	3	3	13	1	4	4	4	3	15	2	4	3	4	4	4	19	1	83	2
4	4	4	4	16	2	5	1	1	5	5	17	2	5	5	4	5	19	3	5	4	4	4	17	2	5	5	4	4	4	22	2	91	2
5	5	5	5	20	3	4	4	5	5	5	23	3	5	5	4	5	19	3	5	5	4	5	19	3	5	5	5	4	4	23	3	104	3
4	4	5	5	18	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	4	4	17	2	5	5	5	4	19	3	4	4	5	5	4	22	2	100	3
5	5	5	4	19	3	4	4	5	3	3	19	2	5	5	5	5	20	3	4	3	5	5	17	2	5	5	4	4	4	22	2	97	3
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	15	2	5	4	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	2	91	2

Anexo 9: Estadísticos descriptivos

Medidas de la variable plan estratégico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	28,1
Regular	26	40,6
Adecuado	20	31,3
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión elementos filosóficos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	12,5
Regular	39	60,9
Adecuado	17	26,6
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión elementos analíticos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	15,6
Regular	26	40,6
Adecuado	28	43,8
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión elementos operativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	25,0
Regular	31	48,4
Adecuado	17	26,6
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	12,5
Regular	35	54,7
Bueno	21	32,8
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Regular	16	25,0
Bueno	46	71,9
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	9,4
Regular	30	46,9
Bueno	28	43,8
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	18,8
Regular	20	31,3
Bueno	32	50,0
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	9,4
Regular	36	56,3
Bueno	22	34,4
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23

Medidas de la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	21,9
Regular	38	59,4
Bueno	12	18,8
Total	64	100,0

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 23



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CELESTINO APOLAYA LINDA JANNET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan estratégico y la calidad de servicio en entidades públicas del sector educación en el distrito de Chaclacayo, 2018", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CELESTINO APOLAYA LINDA JANNET DNI: 09728848 ORCID 0000-0002-8466-6381	Firmado digitalmente por: LCELESTINO el 14-03-2021 22:00:43

Código documento Trilce: INV - 0096644