

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU  
RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA  
CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA MERCEDES  
INDACOCHEA LOZANO  
DELDISTRITO DE HUACHO,  
PROVINCIA DE HUAURA - 2016**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. Kennick Enrique Sánchez Sotil**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE LA  
EDUCACIÓN**

**ASESOR:**

**M(o). Jorge Alberto Palomino Way**

**HUACHO - 2018**



**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
MERCEDES INDACOCHEA LOZANO DEL DISTRITO DE HUACHO,  
PROVINCIA DE HUAURA - 2016**

**Lic. Kennick Enrique Sánchez Sotil**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(o). Jorge Alberto Palomino Way**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN  
HUACHO  
2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios

Por haberme dado todas las oportunidades en la vida y haberme dado salud para haber alcanzado mis objetivos, además de su infinito amor y paciencia.

A mi padre

Por su amor y recuerdo imborrable

A mi madre

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación y por su incondicional apoyo a través del tiempo.

*Kennick Enrique Sánchez Sotil*

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por ser mi lumbrera y por ser el ejemplo más grande de amor, asimismo agradezco a mis maestros y padres por darme el ejemplo de vida a seguir.



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>32</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>34</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>35</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>35</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>35</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>38</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>38</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>38</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>38</b>

3.2.2	Muestra	39
3.3	Técnicas de recolección de datos	39
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	42
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>43</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>43</b>
4.1	Análisis de resultados	43
4.2	Contrastación de hipótesis	53
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>62</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>62</b>
5.1	Discusión de resultados	62
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>65</b>
6.1	Conclusiones	65
6.2	Recomendaciones	66
<b>REFERENCIAS</b>		<b>67</b>
7.2	Fuentes bibliográficas	67
<b>ANEXOS</b>		<b>70</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Niveles alcanzados en el planeamiento estratégico.....	43
<b>Tabla 2.</b> Niveles alcanzados en el Proyecto educativo institucional.....	44
<b>Tabla 3.</b> Niveles alcanzados en la matriz FODA.....	45
<b>Tabla 4.</b> Niveles alcanzados en la Gestión administrativa.....	46
<b>Tabla 5.</b> Niveles alcanzados en la Gestión de la calidad.....	47
<b>Tabla 6.</b> Niveles alcanzados en la dimensión planeación .....	48
<b>Tabla 7.</b> Niveles alcanzados en la dimensión organización .....	49
<b>Tabla 8.</b> Niveles alcanzados en la dimensión integración .....	50
<b>Tabla 9.</b> Niveles alcanzados en la dimensión Dirección .....	51
<b>Tabla 10.</b> Niveles alcanzados en la dimensión control .....	52
<b>Tabla 11.</b> Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov .....	53
<b>Tabla 12.</b> Relación entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad .....	54
<b>Tabla 13.</b> Relación entre el PEI y la gestión de calidad.....	56

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles alcanzados en el planeamiento estratégico.....	43
<b>Figura 2.</b> Niveles alcanzados en el Proyecto educativo institucional.....	44
<b>Figura 3.</b> Niveles alcanzados en la matriz FODA.....	45
<b>Figura 4.</b> Niveles alcanzados en la Gestión administrativa.....	46
<b>Figura 5.</b> Niveles alcanzados en la Gestión de la calidad.....	47
<b>Figura 6.</b> Niveles alcanzados en la dimensión planeación .....	48
<b>Figura 7.</b> Niveles alcanzados en la dimensión organización .....	49
<b>Figura 8.</b> Niveles alcanzados en la dimensión integración .....	50
<b>Figura 9.</b> Niveles alcanzados en la dimensión Dirección .....	51
<b>Figura 10.</b> Niveles alcanzados en la dimensión control .....	52
<b>Figura 11.</b> Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov .....	53
<b>Figura 12.</b> Relación entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad .....	54
<b>Figura 13.</b> Relación entre el PEI y la gestión de calidad.....	55



## RESUMEN

El objetivo fue Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016. Se aplicaron los instrumentos a 86 docentes de la población. Las hipótesis planteaban que si existe relación significativa entre las variables. El estudio planteado fue de tipo descriptivo. La muestra con la cual se realizó la investigación, estuvo constituida por el total de docentes de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano de sexo femenino y masculino, los mismos que conforman la totalidad de la población. La información se recolectó a través de la aplicación del cuestionario como instrumento principal. Para el procesamiento estadístico se utilizó la prueba chi cuadrado y la correlación de Pearson del programa SPSS 21. Los resultados permitieron comprobar las hipótesis planteadas, es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016. Se formularon las conclusiones y recomendaciones del caso.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, Gestión de la calidad, Proyecto educativo institucional, FODA, Gestión administrativa

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between strategic planning and Quality Management of the Educational Institution Mercedes Indacochea Lozano Huacho district, Province of Huaura - 2016. Instruments were applied to 86 teachers of the population. The hypotheses suggested that there is a significant relationship between the variables. The proposed study was descriptive. The sample with which the research was carried out was constituted by the total number of teachers of the Mercedes Indacochea Lozano educational institution of both male and female sex, the same that make up the entire population. The information was collected through the application of the questionnaire as the main instrument. For the statistical processing, the chi-square test and the Pearson correlation of the SPSS 21 program were used. The results allowed to verify the hypotheses, that is to say that the strategic planning is related to the Quality Management of the Educational Institution Mercedes Indacochea Lozano del Huacho District, Province of Huaura - 2016. The conclusions and recommendations of the case were formulated.

Keywords: Strategic planning, Quality management, Institutional educational project, SWOT, Administrative management.

## INTRODUCCIÓN

Conocer la realidad es un factor importante para cualquier persona en la medida que le aporta información básica que le permite comprender, valorar y saber cómo actuar para modelar la realidad a sus necesidades, intereses y expectativas. A lo largo de la vida de las instituciones los hombres han ido transformando su entorno inmediato, creando instituciones fuertes para satisfacer sus necesidades de grupo y, junto con ello, se ha ido gestando un grado de identidad institucional, de sentimiento de pertenencia a su institución e identificación con su entorno, de asumir conocimientos, costumbres, tradiciones, valores y comportamientos que la institución y la sociedad lo aceptan.

La realidad actual de las instituciones públicas y privadas, en la que estamos inmersos los distintos actores sociales, es cada vez más difícil, y demanda un esfuerzo prolongado, peor aún si nos referimos concretamente a una identidad de carácter institucional. Dicha realidad problemática no ajena a la Región Lima Provincias, motivó analizar el tema del planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad, ya que es a partir de este análisis las instituciones deben de buscar que consolidarse.

Debemos comprender que es el patrimonio institucional, lo que deben de buscar los actores de la institución conocer para lograr que se valore y de esta manera se comprometan a protegerlo y defenderlo, lo cual tiene consecuencias significativas en la escasa identidad institucional que tienen como carencia las nuevas generaciones.

Desde esta perspectiva, se pretende con el estudio: Determinar la relación que existe entre el Planeamiento estratégico y la gestión de la calidad de la Institución Educativa

Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura - 2016  
Formulando la siguiente hipótesis: El planeamiento estratégico se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

El estudio pertenece al modelo cualitativo y al diseño descriptivo.

La población estuvo conformada por todos los docentes de la Institución educativa Mercedes Indacochea Lozano, durante el año 2016, en un total de 86, la determinación de la muestra

fue de forma intencional, conformada por todos los docentes de la institución educativa, debido a que la población es pequeña.

Las técnicas que se emplearon en la recolección de los datos fueron: Encuestas y los instrumentos fueron los Cuestionarios para ambas variables.

La tesis se estructura de la siguiente manera:

- El capítulo I, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, en donde se hace la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y la justificación de la investigación.
- El capítulo II, MARCO TEÓRICO, el cual presenta los antecedentes y las bases teóricas del tema de la investigación.
- El capítulo III, METODOLOGÍA, se indica el diseño metodológico, la población y muestra, y las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.
- El capítulo IV, RESULTADOS, que es la autoevaluación de los procedimientos empleados.
- El capítulo V, DISCUSIÓN de los posibles alcances y significados de la investigación.
- En el capítulo VI, se presentan las CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES, en donde se hace referencia a los resultados concretos que se obtuvieron en el desarrollo de

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la época en que vivimos las sociedades muy desarrolladas o poco desarrolladas poseen sus propias normas, a veces muy rígidas, que moldean las actitudes de sus miembros y entre ellas, porque no decirlo, las actitudes hacia la investigación científica, pero no debemos de dejar de pensar en las instituciones educativas como eje fundamental para mejorar la calidad de la educación. Esta tarea no está solo vinculada a la parte académica sino también a la parte de la gestión en la que participan los directores, los docentes, los estudiantes, los padres de familia, los supervisores y el personal de apoyo.

Como todos sabemos una gestión de calidad es cambiar radicalmente la gestión de las instituciones educativas para ello debemos de promover la construcción de un modelo de autogestión que se basa en la capacidad de toma de decisiones, un liderazgo compartido, trabajo en equipo, participación social responsable, prácticas docentes más flexibles que atiendan a la diversidad de los estudiantes; asimismo una gestión que se basa en la evaluación para la mejora continua y la planeación con participación de la comunidad educativa. Tenner A. R & De Toro I. J. (1992: p. 31), considera que la “calidad” es aquella estrategia que ofrece bienes y servicios que satisfaga completamente a los clientes externos e internos atendiendo a su expectativas explícitas.

En nuestro país la educación básica se dirige a la relación que se establece entre el maestro y sus estudiantes para que producto de ella se propicie el desarrollo del conocimiento y el deseo de saber, permita al estudiante a continuar aprendiendo por su cuenta, de manera sistemática y autodirigida.

La búsqueda del conocimiento debe convertirse en una práctica cotidiana, en la forma natural de enfrentar los retos que presenta la vida, en un recurso para continuar desarrollándose siempre.

De igual forma, afirmamos categóricamente que la gestión educativa es el conjunto de acciones de conducción y orientación de los distintos componentes de una Institución Educativa y debe ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos de la institución previstos en el Proyecto Educativo Institucional, no debemos olvidar que los objetivos fundamentales de la institución educativa recaen en la acción pedagógica.

Debemos de señalar, contextualizando, que la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano de Huacho, no es ajena a la problemática presentada, razón de que se encuentra dentro del ámbito de una institución del estado además de sus propios problemas particulares de su Comunidad Educativa.

En la presente investigación se plantea la necesidad de realizar evaluaciones de los niveles de calidad de la gestión, que nos permitan proyectar dentro de una política de gestión un proceso de planificación que se oriente para el mejoramiento continuo de la calidad, para ello es necesario dar algunas propuestas de ideas en relación al liderazgo, con la intención de elevar los niveles de calidad administrativa.

Leepeley (2001), define a la calidad como algo complejo y que presenta manifestaciones diferentes, siendo las siguientes las más importantes:

- La excelencia en las notas o características del bien
- El logro efectivo de un servicio
- La percepción de los objetivos, bienes o servicios
- El logro de la excelencia por medio de procesos eficientes.
- Un concepto más global de la calidad es el que se entiende como algo que abarque todo lo referente a objetivos de excelencia el que debe tener toda empresa.

La gestión de calidad intenta el cumplimiento organizado de la gestión económica, áreas de computación, bibliotecas especializadas, servicios administrativos, materiales didácticos e infraestructura, para certificar la garantía y mejora de los programas de gestión administrativa.

En la presente investigación, nos abocamos a estudiar el planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, provincia de Huaura - 2016.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el proyecto educativo institucional y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el FODA y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre el proyecto educativo institucional y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

- Determinar la relación que existe entre el FODA y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación es relevante porque reconoce y establece los niveles de calidad de gestión de la institución educativa a investigar, el mismo que favorecerá la explicación o determinación de la problemática de la calidad de la gestión académico-administrativa en base a un planeamiento estratégico, también la hipótesis accederá a tener una visión clara y definida acerca del nivel alcanzado en la formación de los estudiantes a través de las diferentes áreas del conocimiento humano en el nivel básico.

De idéntica manera al concretarse los resultados sobre la relación entre ambas variables, las autoridades de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano podrán tomar medidas con el propósito de mejorar el desempeño de la parte directriz y docente de su institución, a través de hacer cumplir el planeamiento estratégico diseñado para tal fin, en las diversas áreas de acuerdo a un compromiso de un cronograma de evaluación de carácter científico.

Sabemos que son muchos los factores que inciden en este problema, pero para la presente investigación se toma uno de estos factores: planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, provincia de Huaura - 2016.

El estudio es relevante por cuanto el planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad que se hace durante el periodo lectivo 2016, tiene que ver con los cambios curriculares con una visión innovadora que se están dando en la Educación Básica con rumbo a la excelencia educativa, en este caso la investigación teórica y científica es un proceso que requiere del estudio detallado para poder conocer si estos cambios se dan de forma óptima y cuáles son los resultados en la actividad del docente, el mismo que resulta apreciable como fuente de información y antecedente para la realización de futuras investigaciones en este campo de la ciencia.



## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### 1.5.1. Delimitación Espacial

El estudio se desarrollará en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura.

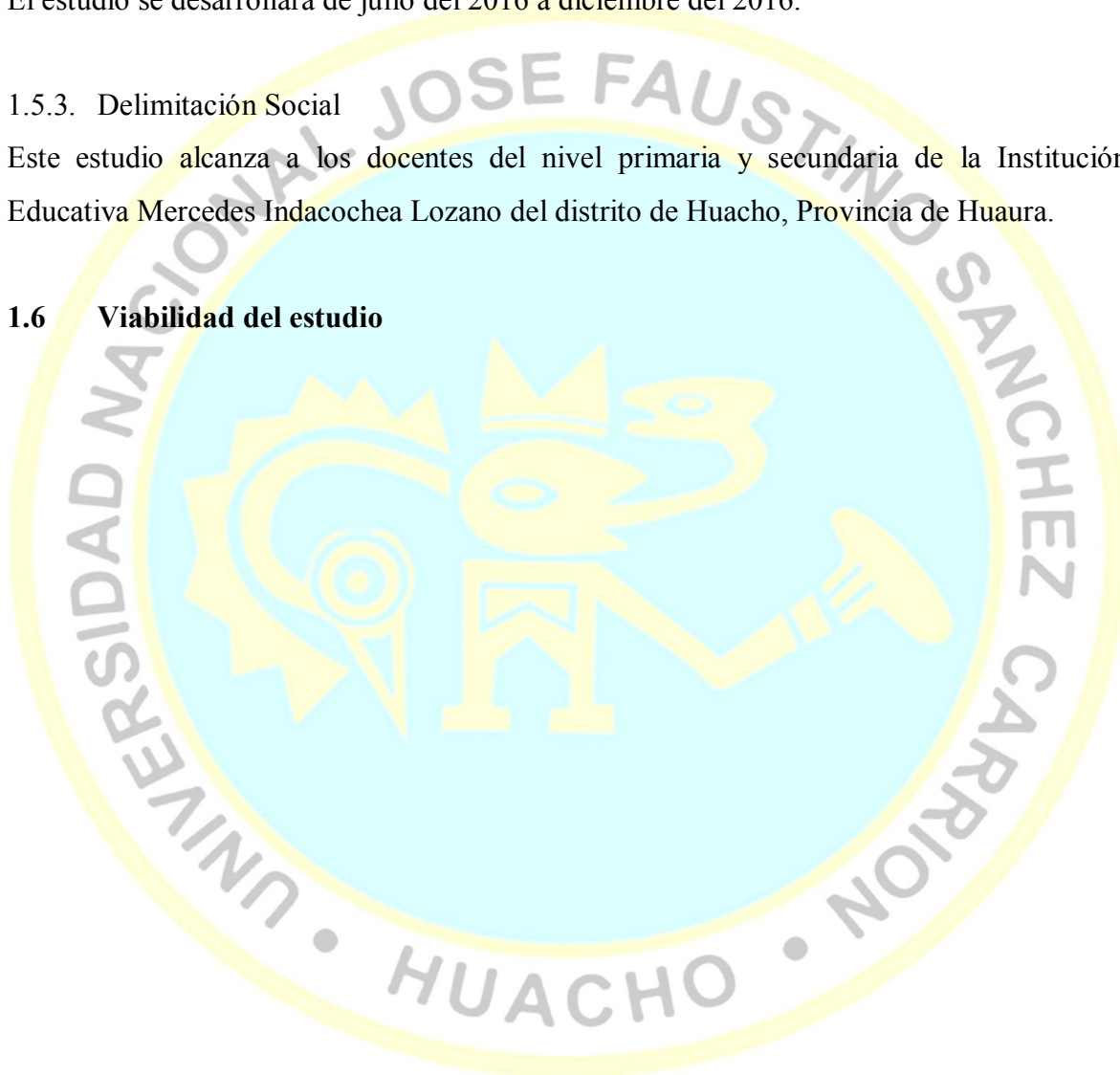
### 1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrollará de julio del 2016 a diciembre del 2016.

### 1.5.3. Delimitación Social

Este estudio alcanza a los docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura.

## **1.6 Viabilidad del estudio**



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Quiroz, Julia Nadesha (2010). Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001-2008. Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, Venezuela.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. En este trabajo se llevó a cabo un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar. El desarrollo de este trabajo se inicia con la observación directa del proceso a estudiar y la recopilación de información mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. Para ello se realizó una inspección general al proceso, apoyada en la Lista de Verificación de la Norma ISO 9001:2008; que permitió diagnosticar la situación actual del proceso en relación con la Norma obteniéndose así un 8,24% de conformidad, un 13,19% de actividades incompletas y un 78,57% de no conformidades al inicio del proyecto. También se utilizó la herramienta Causa-Efecto que permitió detectar las causas principales y secundarias que afectan al proceso; clasificándolas y

vinculándolas entre sí. Las descripciones de cargo; permitieron conocer los deberes y responsabilidades del personal involucrado con el proceso y con el Sistema de Gestión de la

Calidad. Se diseñó la política de calidad para orientar los objetivos de la organización en lo que respecta a la calidad. Se establecieron los indicadores de gestión que permitirán realizar seguimiento, medición y análisis del proceso. La evaluación final del S.G.C del Área Socio-Educativa, permitió detectar un 84,62% de conformidad, un 7,14 de actividades incompletas que se realizan pero no hay evidencia suficiente q respalde el S.G.C y un 8,24 de no conformidades. Finalmente se plantearon conclusiones y recomendaciones.

Palabras Clave: Gestión de la calidad, Educación superior, Norma ISO 9001- 2008.

- Basualdo, J., & Grenóvero, S. (2016). Aplicación de una nueva concepción de la investigación en una institución educativa universitaria. *Enfoques*, 19(1-2), 89- 94.

Resumen

Se presenta un plan de acción para la organización y desarrollo de la investigación en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Adventista del Plata. La articulación de la investigación con el grado y posgrado con medios existentes, cátedra de Metodología del Trabajo Científico y Servicio a la Comunidad de pregrado, y nuevos, con la integración a las cátedras de ayudantes alumnos de investigación, y becarios de entrenamiento. En posgrado se implementan Proyectos de Investigación y formación de recursos humanos con las figuras de becario de iniciación, perfeccionamiento y externo.

Palabras clave: articulación de investigación – ayudantes de investigación – becarios – proyectos de investigación

- Cruz, S., & Cattalina, L. (2016). Plan de marketing para una oferta educativa de calidad del Centro de Desarrollo Infantil Nueva Visión Educativa en los años 2005–2010.

Resumen Ejecutivo

El trabajo de investigación realizado es el resultado de un estudio sobre el “Plan de Marketing para una oferta educativa de calidad del Centro de desarrollo Infantil Nueva Visión Educativa en los años 2005 – 2010”. Se formuló el

18

siguiente problema ¿Cómo influye un plan de marketing para una oferta educativa de calidad para el Centro de Desarrollo Infantil Nueva Visión Educativa? Como de guía de investigación se planteó el objetivo general “Determinar la incidencia del plan de marketing en la calidad de la educación del Centro de Desarrollo Infantil”. La hipótesis en la que se centraliza el trabajo es “Un plan de marketing mejorar la oferta de calidad educativa para

captar más educandos en el Centro de Desarrollo Infantil Nueva Visión Educativa en los años 2005 – 2010”. El contenido del proyecto comprende los aspectos más importantes sobre cómo realizar un plan de marketing para Nueva Visión Educativa lo cual está estructurado en el VI capítulo. El primero contiene el planteamiento del problema. El segundo capítulo se refiere al marco teórico donde se encuentra toda la fundamentación filosófica, ontológica, epistemológica, axiológica y teórico – científica y también una investigación documental bibliográfica.

El tercer y cuarto capítulo comprende la metodología y análisis de resultados para lograr los objetivos de la investigación se escogió el método científico, analítico, verificable, como técnica se utilizó la entrevista que luego se tabuló y se graficó para la comprobación y mejor visualización del problema. El capítulo cinco es una deducción de los anteriores, puesto que constan las conclusiones y recomendaciones que ayudaran a la educación especialmente a las instituciones de desarrollo infantil para optimizar el manejo de los procesos organizacionales. Demostrando que implementación de un plan de marketing educativo proporcionara la orientación requerida para que las instituciones oferten servicios educativos acorde a las necesidades del usuario, padres de familia y sociedad en general.

Fierro, S. (2016). Evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para orientarlo a la satisfacción del cliente e innovación de servicios educativos en instituciones educativas de básica y media.

Las organizaciones han optado por implementar sistemas de gestión de la calidad (SGC), y año tras año se han incrementado considerablemente en todos 19 los sectores de la industria. De igual forma, las instituciones educativas han optado por incorporar el modelo internacional ISO 9001, como apoyo a sus actividades académicas y han presentado algunas problemáticas en lo referente a su integración o adaptación para la correcta implementación, algunos de estos inconvenientes incluso derivados de la implementación del SGC, mediante la contratación de empresas consultoras.

Se evidencia que hay vacíos no solo en la literatura en relación a los aportes de un SGC a las instituciones educativas en términos de innovación, sino que no abordan casos de estudio, es por esto que la presente investigación aborda los casos de estudio y su análisis correspondiente para brindar un insumo no sólo a las organizaciones que pretendan adoptar un SGC orientado a la innovación, sino a futuras investigaciones.

Es por esto que, a través de esta investigación, se quiere conocer el aporte que podría tener el SGC a la innovación y a la satisfacción del cliente con el propósito de dar respuesta de

cómo relacionar e integrar las prácticas de calidad en la institución educativa y la innovación. Encontrándose que la mejor forma es abordar el SGC para orientarlo a resultados enfocados a la satisfacción de las partes interesadas, resultados que se pueden lograr mediante la incorporación de actividades claves de los procesos incluyendo actividades que ameriten una mayor dedicación de recursos, la participación del personal, la capacitación. Y dada la satisfacción de las partes interesadas se reconoce como se da la innovación como enfoque del SGC.

Fuentes, H. L. (2016). Gestión de la planificación estratégica para el desarrollo profesional docente. *Gestión de la educación*, 1(1), 23-52.

El presente artículo corresponde a una investigación sobre la gestión de la planificación estratégica para el desarrollo profesional docente de un liceo experimental bilingüe en Costa Rica. El estudio se propuso identificar las características de este tipo de planificación, determinar las acciones implementadas en la planificación estratégica desde la gestión para el desarrollo profesional y su efectividad, así como reconocer las limitaciones presentes en el proceso de planificación e implementación de estrategias de desarrollo profesional docente (DPD). Mediante la metodología cuantitativa descriptiva, fue posible reconocer la necesidad de asegurar la presencia de elementos básicos para la planificación estratégica desde la gestión en torno al DPD. Por otro lado, la investigación determinó la importancia de la evaluación continua en las estrategias implementadas, el valor de la transferencia de las investigaciones de aula realizadas y la utilidad de la inducción al centro educativo para los nuevos docentes. Asimismo, se determinó la presencia de limitaciones en los procesos de planificación e implementación de las estrategias de DPD que deben ser abordadas para asegurar su éxito.

Gómez, T., & Altagracia, Y. (2016). Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad de los centros educativos del segundo ciclo de tanda extendida del nivel primario del distrito educativo 10-02.

El propósito de esta investigación es analizar los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos de tanda Extendida en el Segundo Ciclo del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02 desde las perspectivas de los directivos, docentes y equipos de gestión con base de elaborar una propuesta de mejora para la gestión institucional y pedagógica. Además de ofrecer una serie de criterios e indicadores de calidad derivados de la revisión y análisis bibliográfico de documentos, planteamientos teóricos, orientaciones y

estrategias de evaluación que se hayan presentado, que permitan emprender y organizar procesos de evaluación de la calidad de la educación en los centros educativos de Jornada Escolar Extendida. La metodología seguida, se inserta en un estudio mixto donde se combinan métodos cualitativos y cuantitativos y se revelan los fenómenos más significativos de la investigación buscando la comprensión de problemas educativos que se generan en las instituciones, a corto, mediano y largo plazo.

Las técnicas utilizadas fueron encuestas, entrevistas y grupos focales, se analizaron los datos en atención a categorías derivadas de la clasificación de la información recabada producto del análisis bibliográfico, considerando las dimensiones y categorías siguientes: a) Organización, b) Planificación, c) calidad, d) formación e) comunicación y análisis sobre evaluación de la calidad 21 en la gestión institucional en las escuelas donde se pudo evidenciar la existencia de distintas formas, métodos y estrategias de abordar los procesos de evaluación en la institución, resaltándose en reiteradas ocasiones que los directivos de los centros educativos enfocan la evaluación más a la medición de los aprendizajes de los alumnos/as, considerando en su mayoría criterios e indicadores para emprender procesos de evaluación pertinentes.

En ese mismo orden se derivaron para ser presentados en éste estudio, nueve (09) criterios referidos a Organización, seis (06) criterios a planificación, nueve (09) criterios a la calidad, siete (07) criterios a la formación y nueve criterios referidos a la comunicación. Estos criterios van a servir de referente para orientar los procesos de evaluación de la calidad en las instituciones educativas. Descriptores: Evaluación, Gestión, Calidad y Modelos de evaluación.

Gómez, P. (2016). Procesos de la Planeación Estratégica Emergente. Caso Escuela Secundaria Técnica No. 114. Atapaneo, Municipio de Morelia, Michoacán.

El presente informe es producto de la investigación desarrollada en la Escuela Secundaria Técnica 114 de Atapaneo, municipio de Morelia, Michoacán, institución que ha sido reconocida por su desempeño académico local, nacional e internacional.

La temática de investigación se orienta a la revisión de los procesos de la planeación estratégica emergente, formulados e implementados desde las prácticas y la gestión educativas y de la cultura organizacional institucional. El enfoque metodológico se constituye desde la perspectiva de la investigación cualitativa y las especificidades del estudio de caso, por ello se aplicaron entrevistas semiestructuradas, se realizaron registros de observaciones, se revisaron documentos de planeación e informes de resultados; así como

consultas con directivos, alumnos, docentes y padres de familia. En este sentido se atendió a lo sugerido por lo planteado desde la observación participante al asistir e intervenir en diversas reuniones de trabajo y evaluación. Entre los principales hallazgos se enuncian los siguientes: El valor educativo de la planeación estratégica para el desarrollo y el logro de los objetivos institucionales, la visión y misión educativa asignada por la sociedad a la Escuela Secundaria Técnica. La importancia de la gestión educativa del trabajo colegiado y el liderazgo académico comprometido y colaborativo.

La necesidad educativa de la evaluación institucional para construir nuevos espacios y ambientes escolares de interacción para mejorar los aprendizajes y las prácticas de los maestros, esto implica desaprender y aprender desde lo que se realiza, re significando las experiencias y las prácticas concretas institucionales. Los procesos de formulación e implementación de las estrategias emergentes en su vertiente interna surgen desde lo planeado articulado a los procesos de evaluación continua y permanente y recuperan e incorporan las expectativas de los diversos agentes internos y externos (alumnos, docentes, la escuela y la comunidad). Es decir, la estrategia es abierta, e incluyente, implica un cambio y da atención a lo imprevisto, para incorporarlo al trabajo educativo institucional. Morin (2003), señala respecto a lo anterior, la estrategia improvisa y constituye innovación, se despliega en situaciones concretas de obstáculos diversos para lo cual se necesita iniciativa, decisión y reflexión para lograr los fines propuestos.

Guzmán, F. (2016). Ajustes Estructurales y Estrategias Organizacionales implementadas para una Gestión de Calidad en una Escuela de Educación Básica ubicada en Quito, capital del Ecuador.

El presente trabajo de investigación es una guía de las modificaciones estructurales y estrategias institucionales que deberían ser implementadas en una escuela de educación básica con el fin de acoplar su estructura y funcionamiento para la aplicación de un sistema de gestión enfocado a la calidad total y mejora continua de sus operaciones.

Este estudio fue realizado en el Colegio Católico José Engling, colegio privado de educación media ubicado en la Ciudad de Quito, República del Ecuador. En la primera parte se incluyen los antecedentes, la definición del problema, las preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación, los beneficios esperados y las delimitaciones y limitaciones de la investigación. Como marco teórico se presenta un resumen de la investigación bibliográfica realizada en relación al tema de investigación, pretendiendo unificar criterios de los principales autores consultados. El trabajo presenta los lineamientos

metodológicos ligados a la investigación cualitativa realizada, incluyendo la naturaleza de investigación, los instrumentos utilizados y su validez y pertinencia a efectos de los objetivos de la investigación, así mismo el contexto en el que se desarrolló el trabajo de campo y los métodos que siguieron para la toma de muestras, aplicación de instrumentos, estrategias de medición y análisis de resultados, además de los aspectos éticos considerados. Adicionalmente, se presentan los hallazgos fruto de la investigación realizada y cómo éstos pretenden responder a la pregunta y objetivos de este estudio, estos hallazgos son presentados también en relación con el marco teórico planteado. Este trabajo concluye con una serie de recomendaciones inspiradas en los resultados de la investigación realizada, así como acciones específicas que se sugieren a la institución con la finalidad de impulsar la gestión hacia la calidad consistente y persistente en busca del cumplimiento de su visión en el mediano plazo.

Pino, J. (2016). La planificación estratégica para la promoción de la actividad científica en la Educación Superior. *Órbita Científica*.

Entre los rasgos distintivos que hoy constituyen exigencias a la Educación Superior, figura la gestión universitaria. Aunque la relevancia de una aproximación teórica a la realidad actual en cuanto a la planificación estratégica en la promoción de la actividad científica en este contexto está condicionada por múltiples factores, el objetivo del presente artículo es la recopilación reflexiva acerca del proceso de planificación estratégica orientada hacia la promoción de la actividad científica en la Educación Superior. Las posiciones teóricas estudiadas evidencian la relevancia de esta, como proceso que tributa al perfeccionamiento y a la calidad de la oferta educativa, sin embargo, para el cumplimiento de las aspiraciones contemporáneas, en este contexto, se requiere del desarrollo de una cultura estratégica que permita sentar las bases para la transición a un enfoque estratégico en la gestión de las universidades.

Robles, P. (2016). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*.

Los sistemas o elementos de administración y planificación se han convertido en la actualidad en partes esenciales para disminuir, atenuar o prevenir dificultades y problemas, donde la relación de la planificación tiene su incidencia también en la calidad de gestión



educativa. Esto conlleva a orientar, a impulsar y facilitar los diferentes procesos. Primero, oportunidades y beneficios para mejorar la toma de decisiones, facilitando así, las nuevas capacidades en la población y organizaciones para el emprendimiento de planes, proyectos y actividades. Y segundo, articular la integración de estrategias e instrumentos de participación, coordinación y concertación, que permitan el desarrollo educativo, administrativo, financiero y coordinación de los sectores, y cadenas de valor en los procesos de planificación. Todas estas consecuencias nos ayudaran a lograr los objetivos deseados.

Romero, G. (2016). Modelo de pronóstico de la calidad de los servicios basado en diagramas de influencia para el sector educativo. *Revista de Investigación Business Intelligence*.

En este artículo se presenta un modelo de pronóstico de la calidad de los servicios académicos para una institución de educación. El problema es planteado en términos de la necesidad de identificación de los factores críticos de éxito para la mejora de la calidad de los servicios educativos y a la ausencia de una herramienta que disminuya la incertidumbre en la toma de decisiones administrativas referente a estos factores críticos de éxito. El modelo está basado en la metodología SERVQUAL que identifica las dimensiones de la calidad de los servicios y, que, en conjunto con los diagramas de influencia, permite un soporte cuantitativo en la toma de decisiones de gestión académica mediante la simulación de probables eventos con su correspondiente valor de nivel de calidad de los servicios académicos.

Ruiz, L. (2016). Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013. La presente tesis pretende realizar una primera aproximación de las prácticas docentes en la asignatura de Lengua y Literatura del Colegio La Salle de Riobamba; este será un proceso que partirá de la construcción de un concepto de calidad, del análisis de los factores de aprendizaje en el desenvolvimiento docente, el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y de algunas propuestas de mejoramiento. De ninguna manera esta tesis plantea una evaluación de los profesores bajo estándares de calidad sino, más bien un marco conceptual que nos permita discernir la gestión realizada en el área de Lengua y Literatura. El título de este trabajo se refiere a una investigación realizada durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013; al ir desarrollándola se observa la imposibilidad de registrar datos o analizarlos sin tener una perspectiva global de las prácticas pedagógicas de todo un año lectivo. Cabe recalcar que la culminación de esta tesis será la socialización de la misma y la

puesta en marcha de la capacitación en el Colegio La Salle de Riobamba, ya que los directivos y la mayoría de docentes de las diferentes asignaturas, han mostrado un profundo interés por conocer las conclusiones. Esto se debe a que en los últimos años, el colegio ha sido parte del convenio con la Universidad Andina Simón Bolívar vigente desde el 18 de agosto del año 2000, permitiendo de esta manera la posibilidad de un quehacer educativo muy innovador que la mayoría de docentes, en especial en el área estudiada (lengua y literatura), no han mostrado interés de aplicarlo.

Solórzano, M. E. C. (2016). Propuesta de un Plan Estratégico sobre Gerencia de la Educación a Distancia Mediante el Uso de Sistemas de Computación Ubicua. SINOPSIS EDUCATIVA. Revista venezolana de investigación.

La presente investigación propone un plan estratégico sobre gerencia de la educación a distancia mediante el uso de sistemas de computación ubicua dirigido al docente de postgrado en la UPEL-IMP Núcleo Académico Miranda, ya que una cantidad considerable del personal docente contratado para la dirección de estos cursos virtuales, desarrolla los mismos en forma absolutamente presencial, lo cual constituye una limitación significativa y atenta contra uno de los objetivos fundamentales del proyecto inicial. Para esto se tomó en cuenta las necesidades de formación de los docentes en cuanto al uso de las nuevas tecnologías. Se enmarcó en una investigación e enmarcó en una investigación de campo de tipo factible. El marco poblacional se conforma por docentes de postgrado en ejercicio de la mencionada casa de estudios. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario, usando la escala de actitudes tipo Likert, con el propósito de medir el grado de conocimiento y sus actitudes con respecto a las nuevas tecnologías. El análisis de datos se sometió a las orientaciones de la estadística descriptiva, según el método de porcentaje, se representó a través del uso de gráficos de barras. Luego se establecieron las conclusiones, recomendaciones y propuesta para el desarrollo e interrelación de cada uno de los pilares: tecnología como gestora del ingenio, aspectos pedagógicos como estrategia y tácticas para la aplicación de las tecnologías de la información en la enseñanza. Se espera que este estudio coadyuve al desarrollo de conceptos y principios teóricos que puedan ser utilizados por otros investigadores en el campo disciplinario de la gerencia educativa que aborden este tema.

Vásquez, R. (2016). Plan estratégico para el posicionamiento del jardín escuela Mi Pequeño Mundo Mágico en la ciudad de Babahoyo (Bachelor's thesis).

Actualmente en el mundo globalizado en el que nos encontramos, muchas instituciones con fines de lucro su principal problema es que no poseen un Plan Estratégico y sobre todo el desconocimiento en el Posicionamiento de Mercado, en cuyo caso quiénes dirigen no cumplen las políticas, principios, metas y objetivos. El jardín escuela “Mi pequeño mundo mágico” es parte de las estadísticas con esta problemática, y tiene problemas para promocionar, planificación improvisada, así como la falta de infraestructura, entre otros.

El que la institución sobresalga dependerá en sí, de la capacidad que tenga la misma para convertir sus procesos y recursos en fortalezas, que dejen de ser vulnerabilidades y debilidades. Entre los aspectos que se van a analizar en el presente estudio están: Estudiar el proceso administrativo que se ha llevado en la institución y los posibles cambios que se van a realizar para mejorar el proceso de captación de estudiantes y al mejoramiento de la infraestructura de la institución.

En la investigación que se va a realizar será cual-cuantitativa, por cuanto se realizará un estudio documental y descriptivo del problema; se utilizará una investigación aplicada, descriptiva, bibliográfica, de campo; y, como instrumento de investigación: la observación directa, guía de entrevistas y encuestas.

El plan estratégico que se aplicará está orientado a mejorar la calidad de educación y formar educandos con una visión capacitada para el futuro, mejorando así la captación de estudiantes dentro de la institución, con el fin de buscar alternativas de solución.

Vega, A. (2016). Plan estratégico y clima organizacional para la unidad educativa Nazaret de la ciudad de Santo Domingo.

El clima organizacional ha dejado de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica. Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito. El clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional, para lo cual es primordial que un Plan Estratégico posea estrategias y directrices que permitan mejorar ostensiblemente el clima organizacional de una empresa.

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró la línea de investigación: Competitividad, Administración Estratégica y Operativa, los resultados alcanzados a través de la aplicación de los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, permitieron ratificar la problemática en la cual se sustenta el presente estudio y verificar la idea a

defender, justificando plenamente la necesidad de que la Unidad Educativa Nazaret cuente con un adecuado Plan Estratégico, cuyo modelo a seguir quedo evidenciado en el capítulo metodológico.

En la propuesta planteada se determinó a través del análisis FODA la situación actual de la institución, además el Plan Estratégico contiene los objetivos y estrategias necesarias, las cuales están enmarcados en adecuados programas de acción que direccionan todas y cada una de las actividades que deben desarrollarse para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, por otra parte se incluye un cronograma para ejecutar dichas actividades, en lo relacionado a la evaluación del plan se diseñaron una serie de indicadores de gestión para medir y comprar los resultados alcanzados, permitiendo activar la toma de decisiones en forma oportuna y objetiva, corrigiendo desviaciones o replanteando cualquier aspecto relacionado al Plan Estratégico propuesto para la Unidad Educativa Nazaret de la ciudad de Santo Domingo.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Barreda, Brigitte (2007). La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en: Administración de la Educación Universitaria. Escuela de Post – Grado, Facultad de Educación Unidad de Post Grado, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Con el objetivo de establecer el nivel de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, se estudió la población de estudiantes matriculados en el III, V, VII y IX ciclo académico 2005 II (año lectivo 2006- I) aplicándose una encuesta de opinión para establecer la percepción estudiantil y de los Docentes que laboran en la Facultad, sobre la Gestión Académica, en la comunicación, misión, aulas, laboratorios, así como en la Calidad Académica, entrega de silabo, número de Docentes, biblioteca ambiente de estudio, bienestar, las actividades académicas. Se encontró que: 1) La percepción de los estudiantes en cuanto a la Gestión Académica es de nivel bajo. 2) La percepción de los Docentes en función de la gestión es ubicada en nivel bajo. 3) Los estudiantes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 4) los Docentes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 5) Para el análisis de resultados se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, la cual permitió determinar el

nivel de influencia significativa de la Gestión Académica en la Calidad Académica, tal como lo expresa el resultado obtenido del coeficiente de regresión  $\text{sig.} = 0,000$ .

Este modelo estadístico elegido es pertinente para el estudio, así lo demuestra ANOVA (con un  $\text{sig.} = 0,000$ ); cabe señalar que  $R^2$  del modelo de regresión nos indica que existe un 60% de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica. Así mismo se trabajó con la correlación de Pearson, la cual nos permitió conocer el grado de relación de las variables de estudio, en ella se encontró una relación significativa de 0,748, esta relación positiva nos permite señalar que a mayor eficiencia de la Gestión Académica mayor el nivel de Calidad Académica. Los resultados expuestos, evidencian que se hace necesario poner más atención en realizar una autoevaluación interna y formar la comisión constitutiva participativa para elaborar el plan estratégico de la Facultad de Educación en coherencia con el de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Quichca, G. (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. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Facultad de Educación, Unidad de Post-Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El presente es el informe final de una investigación de tipo descriptivo y correlacional (Entre la calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente), el diseño es No Experimental, de corte transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores. El objeto de estudio de la presente investigación es el estudio de la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, según la percepción de los usuarios directos, es decir los estudiantes del I – IV Ciclo 2010 – I, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ( $r=90\%$ ). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente (Inercia: 79.1%;  $\chi^2 = 50.35$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y

cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Alberca, M. (2016). Relación entre un plan gerencial y el liderazgo en el personal docente de la Institución Educativa “Rosa María Checa”. Chiclayo. 2015.

La tesis: Relación entre un Plan Gerencial y el Liderazgo en el personal docente de la institución educativa “Rosa María Checa. Chiclayo, tuvo como Objetivo: Determinar la relación estadística entre el Liderazgo del personal docente y su Percepción acerca del Plan Gerencial, propuesto para la institución educativa “Rosa María Checa - Chiclayo. Año 2015. Para el efecto se propuso la siguiente Hipótesis General: La relación entre el Liderazgo del personal docente y su Percepción acerca del Plan Gerencial, propuesto para la institución educativa “Rosa María Checa” de Chiclayo, es positiva y moderada.

Trabajando con un diseño Descriptivo Correlacional y con una muestra de 30 docentes de los tres niveles educativos de la citada institución, así como utilizando una escala valorativa para evaluar el Liderazgo y otra para evaluar la Percepción de los docentes acerca del referido Plan Gerencial, se obtuvieron los siguientes resultados: En liderazgo alcanzaron un puntaje promedio de 18 (En una escala vigesimal), ubicándose en el nivel Alto. En Percepción sobre el Plan Gerencial, se ubicaron en el nivel Alto con 18 puntos (en la misma escala vigesimal) Y, la correlación entre el Liderazgo y Percepción acerca del Plan Gerencial resultó 0.86, lo que indica que la relación es Positiva, Alta, y en Alto grado de relación. (Rug y Gavet). Con respecto a las dimensiones y sus relaciones: Liderazgo/Estabilidad laboral fue 0.71 relación que es Positiva Franca y Marcada. Liderazgo/División del trabajo fue 0.69 relación que es Positiva Franca y Marcada. Liderazgo/Autoridad fue 0.85 relación que es Positiva, Alta y en Alto grado de relación.

Bringas Villanueva, H. E., & Olazabal Castañeda, P. A. (2016). Plan estratégico para mejorar la competitividad del instituto superior Leonardo da Vinci en el distrito de Trujillo 2014.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer la influencia que tiene el Plan Estratégico para mejorar la competitividad del Instituto Superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo.

La presente investigación tiene como problema saber ¿Qué influencia tiene el Plan Estratégico para mejorar la competitividad del Instituto Superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo, 2014?, considerando como hipótesis que el Plan Estratégico influye positivamente en la mejora de la competitividad del Instituto Superior Leonardo Da Vinci, distrito de Trujillo.

Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con dos variables, la población estuvo representada por los alumnos del instituto (1270 personas), personal administrativo (60 personas), 108 docentes, un director general y un director ejecutivo. En la muestra se consideró a 295 alumnos, 30 personas del área administrativa y 54 docentes. Se utilizó los siguientes métodos: método analítico, deductivo, inductivo y el estadístico; y por último, la recolección de datos se hizo a través de técnicas cuantitativas (encuesta), la cual se realizó a los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto, cada ítem con alternativas de respuesta.

Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que la elaboración y ejecución de un plan estratégico influye de manera positiva en mejorar la competitividad del Instituto, determinando por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos, también se concluyó a través de la matriz FODA que el Instituto cuenta con una buena imagen dentro de su público objetivo, ya que este lo considera que si cumple con lo prometido, que es trabajar en corto tiempo. Considerado como una entidad educativa competitiva por su calidad educativa y plan estratégico.

Lama, C., Ramos, M., & Zapata, W. (2016). Plan de posicionamiento de la Escuela Superior Tecnológica Sencico en la ciudad de Lima.

La Escuela Superior Tecnológica SENCICO (ESTS) está próxima a cumplir 21 años y contrario a lo que se pueda creer, ha pasado por muchas dificultades. Desde su creación (como Instituto Superior Tecnológico No Estatal “Enrique Meiggs”) no ha logrado convertirse en el referente de la construcción que se esperaba. Por el contrario, en todos estos años no ha podido consolidar una identidad corporativa que la haga reconocida. La poca -y casi nula- comunicación que tiene sobre su público objetivo no logra transmitir su oferta educativa y mucho menos su ventaja diferencial.

Por ende, la ESTS, llega a su vigésimo primer aniversario con un posicionamiento poco claro, con un desconocimiento dentro del público, sin un plan estratégico que avizore cambios, sin

comunicar sus fortalezas, desaprovechando la oportunidad de sentar las bases para convertirse en la institución líder en la formación profesional tecnológica en el sector de la construcción y ser un modelo para otras entidades en Latinoamérica, más aún, cuando nuestro país está pasando por un buen momento en el sector de la construcción generando un aumento en la demanda laboral de técnicos de estas especialidades.

Así, el presente trabajo plantea el nuevo posicionamiento “Formamos Líderes en construcción” basado en el atributo diferencial Prestigio, identificado en base al entendimiento de la situacional actual, diagnóstico estratégico y estudios de mercado.

Finalmente, se plantea un plan de comunicación integral para comunicar este nuevo posicionamiento y lograr incrementar la cantidad de postulantes y alumnos en el corto plazo, logrando un VAN del proyecto de 128,552 nuevos soles y un TIR de 52.7% anual con una inversión en medios de 577,488 nuevos soles.

Moreno, S., & Rolando, A. (2016). Modelo de evaluación institucional, basado en el modelo de excelencia EFQM para valorar la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 " Víctor Raúl Haya De La Torre" de Huayobamba.

El propósito de la investigación fue proponer y aplicar el modelo de evaluación basado en el modelo de excelencia EFQM en la valoración de la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 “Víctor Raúl Haya de la Torre” del caserío de Huayobamba, Huranchal, Otuzco. El diseño de investigación fue de carácter teórico-sistémico. Se trabajó con una población-muestra de 15 docentes, los cuales fueron seleccionados de modo no probabilístico a criterio del investigador. Luego de aplicado el instrumento basado en el modelo de excelencia a los elementos de la muestra se concluyó que el modelo permite valorar positivamente los diversos componentes de la Institución Educativa, así como la calidad de la gestión en los componentes habilitadores es deficiente y la satisfacción como el impacto y los resultados son igualmente deficientes.

Villacorta, S., María (2016). Elaboración de un planeamiento estratégico de sistemas de información para la mejora de la gestión administrativa y académica en la academia preuniversitaria Engels.

Engels Class es una empresa orientada a brindar preparación preuniversitaria en la ciudad de Trujillo, teniendo como principales clientes los habitantes del distrito del Porvenir. La empresa, viéndola como un todo, está conformada por dos grandes áreas: Área Administrativa y el Área académica. Actualmente, debido a la gran cantidad de información



que se maneja, en las dos áreas; no se cuenta con sistemas transaccionales, que permitan automatizar y manejar eficientemente la información y los procesos que se realizan día a día en la institución. Por tal motivo se abordó esta situación, proponiendo el desarrollo e implementación de distintos sistemas de información que permiten mejorar el tratamiento de la información en los procesos de la empresa, reducen el tiempo de respuesta a consultas, brindan una fuente de información confiable de manera eficiente y fácil en el momento oportuno, permite monitorear la situación actual del negocio y además le permite a la empresa reducir costos operacionales.

Para la elaboración del PESI se empleó, la metodología del INEI con apoyo de la metodología MIRE.

Este trabajo se ha realizado con el propósito de demostrar que el tratamiento de la información y de la automatización de los procesos a través de un Sistema de información es de vital importancia para la gestión dentro de una organización que maneja gran cantidad de información, como en este caso es la institución Engels Class.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Planeamiento estratégico:**

El Plan Estratégico no consiste sólo en la formulación de un documento, sino que tiene sentido como un proceso que se construye de manera colectiva y colegiada por el equipo directivo docente. Proceso que tiene un principio y que posiblemente no tenga fin, porque se reproduce de manera cíclica, en cuanto va alcanzando unos objetivos, se formula otros, con la finalidad de lograr la Visión.

### **Definiciones de Planeamiento Estratégico**

Se pasará a definir el planeamiento estratégico desde la óptica teórica de diversos autores, algunos de los cuales se enfocan en el campo de la bibliotecología. Se desarrolla desde sus orígenes, y se concluirá con las similitudes de los diversos conceptos citados.

La planificación estratégica puede definirse como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización (David Fred, 2008).

La planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo (Kotler, Philip & Bloom, Paul; 1988).

En el contexto educativo, Venegas (2012) define planificación estratégica de la siguiente manera: (...) una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectiva, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones educativas, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones. (p. 207).

Lepeley (2003) describe la planificación estratégica como “el camino que la dirección de una institución elige para poner en práctica la misión de la organización, utilizando los recursos humanos, físicos y financieros en la forma más efectiva y eficiente posible” (p. 45).

Objetivos de los planes estratégicos

- a) Cambio de la dirección de la empresa.
- b) Acelerar el crecimiento y mejorar la rentabilidad.
- c) Eliminar personal ineficiente entre las divisiones de la empresa.
- d) Señalar asuntos estratégicos para consideración de la alta dirección.
- e) Concentrar los recursos en asuntos importantes.
- f) Orientar hacia el desarrollo de nuevos productos.
- g) Desarrollo de una mejor información para la toma de decisiones.
- h) Desarrollar un sistema de referencia para presupuestos.
- i) Desarrollo de análisis FODA. (Mercado, 2000).

La planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión. En realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa (Koontz, Harold & Weihrich, Heinz; 1994).

El planeamiento estratégico es aquel proceso mediante el cual una organización define su visión, misión, objetivos y estrategias, sobre la base de un análisis de su entorno, dirección e indirecto, con la participación del personal de todos los niveles de dicha organización. Las estrategias estarán basadas en el aprovechamiento de los recursos y capacidades de la organización de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas. El plan estratégico que se generará como resultado en un plan a largo plazo, con un enfoque en el futuro con miras hacia los cambios (Cuervo A. Vázquez C., 2001).

## **Gestión de Calidad**

El concepto de gestión escolar incluye múltiples aspectos y asuntos de la vida cotidiana de la escuela; lo que hacen el director, los docentes, las relaciones que establecen entre ellos, con los padres de familia y miembros de la comunidad; los asuntos que abordan y la forma en la que lo hacen; enmarcado en un contexto cultural que le da sentido y significado singular a su acción, que contiene normas, reglas, conceptos y representaciones que se crean y recrean en la cotidianidad escolar; para generar los ambientes y las condiciones de aprendizaje de los estudiantes.

La gestión de calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma en que hacemos un producto o la manera en que brindamos un servicio. A partir de las revoluciones industriales es cuando la forma de gestionar nuestras actividades comienza a tener mayor relevancia, explicado fundamentalmente por las posibilidades de producir riqueza.

### **Conceptualización de Gestión**

Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias-acción) y los resultados que se logran.

### **La Gestión Educativa.**

Cuando se utiliza el término gestión, se piensa normalmente en administración, y sus parámetros de funcionamiento están referidos a eficacia. Es en ese sentido de la eficacia de los criterios objetivos, concretos y medibles lo que nos permite establecer si la gestión educativa es eficaz o no; asimismo su estructura organizativa y sus interacciones personales deben producir rendimiento académico al costo más bajo. Y este como el mejor de sus propósitos, ya que a veces ni siquiera el aprendizaje aparece como tal y sus preocupaciones se centran principalmente en el trámite administrativo.

La búsqueda de mejorar los procesos de gestión están orientados también a potenciar los procesos de calidad de la educación; en este marco, se tiene como eje sustantivo de las prácticas educativas; el incidir en los aprendizajes significativos de los estudiantes y miembros de la comunidad educativa. De esta manera, no solo se plantean quehaceres pedagógicos didácticos sino, además, incluye formas organizativas y de vinculación con la comunidad.

Es relevante concebir la gestión de la calidad no solamente como un producto, sino como un proceso. En este proceso están involucrados todos los actores del sistema educativo y en el caso de la institución educativa, aquellos que directamente son usuarios; estudiantes, padres y madres, comunidad, docentes y equipos directivos. Este proceso de gestión de la calidad debe ser comprendido en la dinámica continua de diagnóstico-planificación- implementación- evaluación. Debemos de señalar que una institución educativa gestionada eficientemente es capaz de lograr aprendizajes significativos.

La UNESCO (2005) ha aportado relevantes observaciones en torno a la discusión en materia de calidad educativa; esta organización concibe que:

Dos principios caracterizan la mayoría de las tentativas de definición de lo que es una educación de calidad: el primero considera que el desarrollo cognitivo del

educando es el objetivo explícito más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como en la creación de condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando. Como el logro de estos últimos objetivos no se puede evaluar fácilmente, es difícil efectuar comparaciones entre países a este respecto. (p. 2)

Por su parte, la Organización de Estados Iberoamericanos (2010) define la calidad de educación de otro modo, pues enlista una serie de elementos que se requieren para alcanzar la calidad educativa en el sector latinoamericano:

1. Un currículo pertinente y significativo que se base en los educandos y sus intereses y habilidades.
2. La inclusión de valores en la educación para enfrentar la desigualdad social y enfrentar colectivamente los problemas sociales.
3. El desarrollo de las competencias de aprender a aprender, aprender a convivir, y aprender a ser mediante el arte, la cultura y la ciudadanía.
4. El aprecio por la lectura para organizar la información, apreciar el arte, explorar y reacomodar los esquemas mentales.
5. La incorporación de las Tic en los procesos educativos.
6. Las jornadas escolares apropiadas.
7. La mejora del rendimiento en las pruebas internacionales.

8. El uso de la evaluación para reforzar y reorientar tanto el proceso de enseñanza aprendizaje como las políticas educativas.
9. La articulación entre el sector laboral y la educación.
10. La educación permanente.
11. La mejora en las condiciones docentes y su desarrollo profesional.
12. El aumento del conocimiento de la región aunado al fortalecimiento de las oportunidades de investigación.

### **Características de la gestión educativa estratégica de calidad**

- a. Centralidad en lo pedagógico. Parte de la idea de que las escuelas son la unidad clave de organización de los sistemas educativos y que el trabajo modular, consiste en la generación de aprendizajes para todos los alumnos.
- b. Reconfiguración, nuevas competencias y profesionalización. Supone la necesidad de que los diversos actores educativos posean los elementos indispensables para la comprensión de los nuevos procesos, oportunidades y soluciones a la diversidad de situaciones.
- c. Trabajo en equipo. Que proporcione a la institución escolar una visión compartida acerca de hacia dónde se quiere ir y de cuáles son las concepciones y los principios educativos que se quieren promover.
- d. Apertura al aprendizaje y a la innovación. Esta se basa en la capacidad de los actores de encontrar e implementar nuevas ideas para el logro de sus objetivos educacionales; así como para romper inercias y barreras, favoreciendo la definición de metas y priorizando la transformación integral.
- e. Asesoramiento y orientación para la profesionalización. Consiste en que existan espacios de reflexión para la formación permanente, para “pensar el pensamiento”, repensar la acción, ampliar el poder epistémico y la voz de los docentes.
- f. Culturas organizacionales cohesionadas por una visión de futuro. Que se planteen escenarios múltiples ante situaciones diversas, a partir de objetivos claros y consensos de altura para arribar a estadios superiores como institución.
- g. Intervención sistémica y estratégica. Supone visualizar la situación educativa, elaborar la estrategia y articular acciones para lograr los objetivos y metas

que se planteen; supone también, hacer de la planificación una herramienta de autorregulación y gobierno para potenciar las capacidades de todos para una intervención con sentido, el enfoque estratégico de la gestión escolar consiste en las acciones que despliega la institución para direccionar y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los actores; considera la capacidad para definir la filosofía, valores y objetivos de la institución y para orientar las acciones de los distintos actores hacia el logro de tales objetivos.

Finalmente, desde el punto de vista de las teorías administrativas, las organizaciones, en general, buscan alcanzar determinados fines a partir del trabajo coordinado entre personas, usando los medios disponibles. Independientemente de su tipo, poseen tres características que las distinguen:

- i) son creadas de manera intencional y de acuerdo con un plan,
- ii) poseen una estructura y orden de carácter vinculante, y
- iii) con la ayuda de este orden o estructura se puede coordinar la acción de los integrantes y de los recursos disponibles, a fin de cumplir las metas.

Requisitos para que una gestión sea de calidad

- a. Normas adecuadas, que se sustenten en una ley general de educación.
- b. Una distribución y ejecución de papeles y funciones también adecuada, la primera a través de un organigrama, la segunda a través de una norma de procedimiento.
- c. El establecimiento de procedimientos rutinarios pertinentes, el control de su cumplimiento, la evaluación de su eficacia y su perfeccionamiento constante.

Requisitos para fortalecer una gestión educativa de calidad

- a. Inscribir la gestión educativa como parte fundamental de la política educativa para fortalecer formas de organización y relación en las unidades educativas que incidan en la calidad de la educación, con una visión integral y con el trabajo colegiado de los diferentes actores educativos.

- b. Promover la elaboración, operación, seguimiento y evaluación de proyectos institucionales, que permita contar con intencionalidades educativas comunes y orienten las prácticas de docentes, directivos y su vinculación con la comunidad.
- c. Continuar fortaleciendo la función directiva para que mejoren sus prácticas de gestión, con diferentes acciones de formación y desarrollo profesional: cursos, talleres, conferencias, diplomados, licenciaturas, especializaciones, maestrías y doctorados.
- d. Conformar y/o impulsar una red de gestores educativos que permita el intercambio de experiencias profesionales, a través de medios electrónicos o documentales.

## LA CALIDAD

Dependiendo desde dónde se le explique, la calidad de un bien puede ser entendido primero, como los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser medibles, pero no así la calidad de los servicios debido características como intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984).

### **Definiciones de Servicio**

Fisher y Navarro (1994, p. 185) señalan que la calidad es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

Colunga (1995, p. 25) afirma que “es el trabajo realizado para otras personas”. Kotler (1997, p. 656) señala que es “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

En conclusión podemos decir que un servicio es todo aquello necesario que se realiza para generar satisfacción de un consumidor.

De la revisión bibliográfica se puede afirmar que hay una calidad objetiva y una calidad subjetiva. Según Vásquez et al. (1996) señalan que la calidad objetiva es una visión interna de la calidad con un enfoque neto en la producción y que busca eficiencia; y la calidad subjetiva es una visión externa conseguida con la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.

Zeithaml (1988, p. 3) señala en relación a la calidad dentro de los servicios, que es subjetiva, por ello afirma que es “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

Parasuraman et al. (1988, p. 16) afirma que la calidad aplicada al servicio es “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”.

Grönroos (1994, p. 37) señala que la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva.

En conclusión, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

### **Calidad del Servicio**

Lewis y Booms (1983) define a la calidad del servicio como: “una medida de qué tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor”.

Grönroos (1994) señala que: “la calidad percibida es el resultado de la sumatoria de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso como el consumidor recibe el servicio”.

Rust y Oliver (1994) afirman que “los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado”.

Parasuraman et al. (1985, p. 47) dicen que son “el resultado de la comparación que el consumidor establece entre el servicio esperado con el servicio percibido”.

### **Medición de la Calidad del Servicio**

Para medir la calidad del servicio se han establecido dimensiones, para Bou (1997, p. 251) afirma que son “elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los diferentes objetos. Dichas dimensiones, que son abstracciones, el usuario emite un juicio global sobre la calidad, en últimas lo que se busca con ellas es hacer el constructo más entendible, menos elusivo y más fácil de identificar, gestionar y conseguir”.

Cronin y Taylor (1992) señalan que “la calidad del servicio debe ser una medida de desempeño -tomando únicamente las percepciones- y no de la diferencia entre expectativas y desempeño”.

### **Escalas de Medición de la Calidad del Servicio**



SERVQUAL y SERVPERF estas escalas son herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio (Cronin y Taylor, 1994, p. 126), dentro del mundo académico son las más usadas para alcanzar el objetivo de medir la calidad.

## SERVQUAL

Según Parasuraman et al. (1985; 1988; 1991) es la escala de ítems múltiples usada para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio. El instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y a las percepciones.

Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores (Parasuraman et al., 1988) o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal. Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo (Cronin y Taylor, 1994); son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido; son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. A su vez, los momentos de verdad son generados por todo empleado o sistema que entra en contacto con el cliente (Albrecht, 1992).

Su trabajo surge como una preocupación por la incipiente definición e investigación en la calidad de los servicios. A través de una investigación exploratoria en cuatro negocios de servicios (actividad bancaria detallista; tarjetas de crédito; agenciamiento de títulos valores y reparación y mantenimiento) buscan subsanar dicha situación; en especial, desarrollar un modelo conceptual de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985, p. 43) conocido como modelo de las discrepancias o gaps. En su desarrollo se aplicaron entrevistas a grupos de enfoque integrados por consumidores y entrevistas a profundidad a ejecutivos de las empresas seleccionadas.

De los grupos de enfoque se descubrió que existen criterios similares que emplean los consumidores para formarse las expectativas y percepciones acerca de la calidad del servicio y que son enunciados como las 10 dimensiones que conforman la calidad, compuestas por 97 ítems. Posteriormente se inició un proceso de purificación estadística de la escala reduciendo las dimensiones a 7 y los ítems a 34 a los que se les aplicó una prueba adicional sobre la base de una nueva recolección de datos en usuarios de cuatro empresas: banco; tarjetas de crédito; de reparación y mantenimiento y compañía telefónica de larga distancia, aplicados sobre estos datos las técnicas estadísticas se redujo a 5 dimensiones y 22 ítems la

escala de medición. Dimensiones que se definen de la siguiente manera (Parasuraman et al., 1988, p. 23):

- 1) Tangibilidad: las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.
- 2) Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- 3) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.
- 4) Seguridad: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- 5) Empatía: el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

#### **SERVPERF**

Cronin y Taylor (1992) al realizar el presente trabajo tienen como antecedente al SERVQUAL, del que ellos plantean que es inadecuado: "... el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio" (Cronin y Taylor, 1994, p. 125); entre otros aspectos, se menciona que la literatura sobre marketing apoya la superioridad de basar las medidas de la calidad del servicio sólo sobre el desempeño (p. 56). Así, el instrumento se plantea como una alternativa al SERVQUAL.

Los datos de la investigación fueron reunidos mediante entrevistas personales, 660 cuestionarios aplicados a consumidores de cuatro empresas pertenecientes a la banca; control de plagas; limpieza en seco y comida rápida (dos empresas por cada sector).

El SERVPERF utiliza los 22 ítems de la escala original SERVQUAL valorando sólo la puntuación de las percepciones para medir la percepción sobre la calidad del servicio. Es decir, que la percepción es el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio.

#### **CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

El concepto de calidad no es algo absoluto sino relativo, existen múltiples y variadas definiciones sobre la calidad de la educación que han ido cambiando y ajustándose según el devenir de la sociedad.

UNESCO define a la calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados.

Diversos investigadores como: Ospina, Caetano, Giraldo et al., señalan que el concepto de calidad de la educación tiene distintos enfoques, entre los cuales destacan los siguientes:

- Calidad como prestigio-excelencia: cuantificada de acuerdo con el prestigio del que goce la institución académica, así como por su reconocimiento y que hace que se diferencie de las demás.
- Calidad en función de los recursos: tiene que ver con los recursos con que cuentan las instituciones, bien sean de carácter físico, económico o de capital humano. Se valora entonces de acuerdo con lo idóneo y moderno de la infraestructura y equipos, la cualificación y productividad de los profesores y el desempeño de sus estudiantes.
- Calidad como resultado: depende netamente de los resultados que alcanzan los estudiantes, si son excelentes se dice que la institución es de calidad. La institución debe contribuir al éxito de sus egresados.
- Calidad como cambio (valor agregado): otorgada acorde con la mayor o menor influencia que el centro educativo ejerza sobre la conducta de los alumnos.
- Calidad como ajuste a los propósitos: está referida la calidad de la institución a los fines educativos estipulados en el marco legal, en los objetivos que se propone llevar a cabo.
- Calidad como perfección o mérito: se da si la institución logra la perfección en el proceso y en el resultado de la educación.
- Calidad como conformidad de un programa con unos estándares previos mínimos de calidad con los procesos de acreditación: que buscan asegurar y

garantizar al estudiante que ha conseguido aprobar todo el plan de estudios junto con los requisitos mínimos que permitan su titulación.

- Calidad como relación valor-coste: busca optimizar la relación precio / resultado analizando si con la misma cantidad de dinero se puede conseguir un mejor resultado. Se cuantifica por el retorno sobre la inversión.
- Calidad como aptitud para satisfacer las necesidades de los destinatarios o clientes: enfoque que vislumbra la complejidad de la calidad de la educación, dada la cantidad de público o stakeholders que participan o son afectados por ella como el estado, las empresas, los estudiantes, los padres de familia, las entidades gubernamentales que la rigen, etc.

### **2.3 Bases filosóficas**

#### **Teoría General de Sistemas**

En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias.

En tanto paradigma científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades.

Bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica (Arnold & Rodríguez, 1990a). En sus distinciones conceptuales no hay explicaciones o relaciones con contenidos preestablecidos, pero sí con arreglo a ellas podemos dirigir nuestra observación, haciéndola operar en contextos reconocibles.

Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a) Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- b) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último,
- c) Promover una formalización (matemática) de estas leyes.

La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas". Para él, la TGS debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos.

### **Filosofía de la Gestión**

Están referidos a todas aquellas creencias en las cuales basamos nuestro comportamiento personal, profesional y organizacional, orientando nuestras actividades dentro de una filosofía compartida por todos: el fortalecimiento de una cultura Eficiente y Productiva.

Nuestros Valores son:

- a) **Excelencia en el Servicio:** Lograr altos niveles de desempeño en el cumplimiento de los objetivos, metas, políticas y lineamientos, practicando nuevas y mejores formas de realizar el trabajo. Se manifiesta en: La máxima eficiencia en el trabajo encomendado. Retos de mayor calidad en la prestación del servicio Revisión constante de los procesos, procedimientos y metodologías de la gestión que estimulen un mejoramiento continuo y una mayor competitividad. Actualización permanente y desarrollo de nuevas habilidades que permitan la búsqueda continua de la excelencia.
- b) **Responsabilidad:** Compromiso de cada uno de nuestros trabajadores con los objetivos, metas, políticas y lineamientos establecidos por la Institución a fin de realizar las acciones que de ellos se deriven con decisión y dedicación, dentro de un ambiente de confianza y respeto mutuo. Se manifiesta en: Correcta y clara aplicación de las normas, procedimientos y decisiones acordadas. Cabal cumplimiento de las cláusulas establecidas en las convenciones y convenios colectivos. Exigencias del cumplimiento de los deberes y respeto a los derechos de los trabajadores.
- c) **Creatividad:** Desarrollar las capacidades e iniciativa del Recurso Humano, a fin de generar ideas oportunas que permitan mejorar los procesos. Se manifiesta en: Ideas o procesos innovadores, que respondan a la demanda exigida, y mejoren la gestión de la calidad.
- d) **Motivación al Desempeño:** Impulso positivo de los trabajadores que incentiva a la ejecución de niveles de desempeños superiores. Se manifiesta en: La disposición permanente a realizar el trabajo con elevados estándares de calidad. La incorporación activa en todos aquellos proyectos de importancia para el éxito en el cumplimiento de la Misión Institucional.
- e) **Una actitud proactiva y positiva hacia la Institución:** Reconocimiento y satisfacción con los logros alcanzados.

- f) Cooperatividad: Realizar las actividades en un ambiente de constante participación y apoyo, con la finalidad de lograr una cohesión positiva que estimule el compromiso con los resultados. Se manifiesta en: Valoración de las ideas de los trabajadores.
- g) Aprendizaje compartido de las experiencias de trabajo: Espíritu de colaboración en la búsqueda de soluciones ante los problemas. Respuestas oportunas y alineadas frente a los problemas comunes.
- h) Compromiso y Sentido de Pertenencia Institucional: Identificación con la Misión y los Valores Institucionales. Se manifiesta en: Búsqueda de los más altos niveles de calidad y eficiencia en los resultados alcanzados por la Institución.
- i) Ética: Realizar nuestras actividades en armonía con otras Instituciones y grupos, orientándolas a la obtención de los objetivos Institucionales, dentro de un ambiente de honradez, confianza y credibilidad. Se manifiesta en: La transparencia en todos los actos. La honestidad intelectual. La equidad y el trato justo.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

1. **GESTIÓN EFICAZ:**

Actos que han producido un cambio y que ha resuelto a su vez un problema (Pérez Juste, 1999)

2. **CALIDAD:**

Conjunto de características y propiedades que tiene producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor (Pérez Juste, 1999).

3. **CALIDAD EDUCATIVA:**

“La calidad educativa parte desde la calidad de vida y dignidad de la persona humana. El concepto de la calidad de vida humana es el criterio clave para guiar el estudio de las organizaciones sociales y de la educación” (Pérez Juste, 1999).

4. **GESTIÓN:**

Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación dirección (Zander, 1994, 237).

## 5. GESTIÓN EDUCATIVA:

Es un proceso mediador entre la valoración y aplicación de los conceptos de libertad, equidad, participación y democracia en la gestión educativa (Zander, 1994, 237).

## 6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

“Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito, su revisión, monitoreo y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente pro activo y participatorio” (Serna Gómez H., 2003).

## 7. ORGANIZACIÓN:

Es uno de los procesos de gestión y consiste en ordenar, distribuir y dosificar adecuadamente todos los elementos procesos y factores del sistema educativo.

### 2.5 Hipótesis de investigación

#### 2.5.1 Hipótesis general

El planeamiento estratégico se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

#### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el Proyecto educativo institucional y la Gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.
- Existe relación entre el FODA y la Gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

- Existe relación entre la Gestión administrativa y la Gestión de la calidad en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

## 2.6 Operacionalización de las variables

NOMINACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Planeamiento Estratégico	Proyecto Educativo Institucional	Elaboración del PEI	En sus inicios Medianamente Completo
	FODA	Elaboración del FODA	En sus inicios Medianamente Completo
	Gestión Administrativa	Capacidad de Administrar Buen uso de los Recursos Económicos	En sus inicios Medianamente Completo
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Gestión de Calidad	Planeación	Actividades de la I.E.	En sus inicios Medianamente Completo
	Organización	Organización Pedagógica Evaluación docente y de los Aprendizajes	En sus inicios Medianamente Completo
	Integración	Personal Jerárquico y Docente Personal Administrativo y de Servicio	En sus inicios Medianamente Completo
	Dirección	Capacidad de administrar Buen uso de los Recursos Económicos	En sus inicios mediante completo
	Control	Actividades	En sus inicios Medianamente Completo



## Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensión	Indicador
<p><b>Independiente:</b> <u>Planeamiento estratégico</u></p> <p>Proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas". (Serna Gómez H., 2003).</p>	<p>Proyecto Educativo Institucional</p> <p>FODA</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos geográficos básicos del territorio local y nacional.</li> <li>• diversidad geográfica</li> <li>• Elaboración del PEI</li>   <li>• Fortalezas</li> <li>• Oportunidades</li> <li>• Debilidades</li> <li>• Amenazas</li>   <li>• Capacidad de administrar</li> <li>• Buen uso de los recursos económicos</li> </ul>

Variable	Dimensión	Indicador
<p><b>Dependiente:</b> <u>Gestión de calidad</u></p> <p>Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación dirección de las instituciones (Zander, 1994, 237).</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Integración</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de la institución educativa</li>   <li>• Organización pedagógica</li> <li>• Evaluación docente y de los aprendizajes</li>   <li>• Personal Jerárquico y docente</li> <li>• Personal Administrativo y de servicio</li>   <li>• Administrar</li> <li>• Buen uso de los recursos</li>   <li>• Actividades</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

- **Tipo De Investigación**

Es una investigación de tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional entre El planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad.

- **Método De Investigación**

Se adoptará una metodología que la investigación social se conoce como triangulación; consiste en la aplicación y combinación de diferentes métodos de investigación para abordar un mismo fenómeno.

- **Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, y se utilizará el corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población total de los docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 es de: 86 docentes.

La muestra está determinada por los 86 docentes que corresponde a la misma cantidad que la población, tanto del nivel primario y secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

CUADROS DE ALUMNOS MATRICULADOS POR CICLOS, CORRESPONDIENTES AL AÑO 2015-I

NIVEL	VARONES	MUJERES	Nº DE DOCENTES
PRIMARIA	03	23	26
SECUNDARIA	28	32	60
TOTAL			86

Fuente: *Sub dirección Administrativa de la I.E. Mercedes Indacochea Lozano - Huacho.*

### 3.2.2 Muestra

Niveles	Cantidades	%
<u>Población</u> : Docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano - Huacho.	86	100%
<u>Muestra</u> : Docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano - Huacho.	86	100%

La muestra a considerar dentro de la investigación es igual la población, ya que es de imperativa necesidad para la investigación.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Teniendo en cuenta los tipos de procedimientos se utilizarán las siguientes técnicas:

- Técnica de Observación.
- Técnica de Encuesta.

#### Instrumentos

- Cuestionario de Planeamiento Estratégico Ficha Técnica

Autor : Américo Ibarra Alva

Bases Teóricas: Análisis de los elementos del planeamiento estratégico presentado por Cuervo A. Vázquez C. Introducción a la administración de empresas. España 2001. En el PEI.

## Distribución de Dimensiones e ítems

Ámbito de la aplicación : Docentes de la I.E.

Kumamoto I Duración : 15 minutos

Ítems del Cuestionario: El cuestionario cuenta con 13 ítems, dividido en tres partes, cada dimensión representa el tema materia de investigación:

Dimensiones	Ítems	Total de Ítems
PEI	1, 2, 3, 4, 5, 6	06
FODA	7, 8, 9	03
Gestión Administrativa	10, 11, 12, 13	04

## Puntuación de cada ítem:

Alternativa	Puntaje
En sus inicios	01
Medianamente Completo	02
Completo	03

## - Cuestionario de Gestión de Calidad Ficha Técnica

### Ficha Técnica

Autor : Américo IBARRA ALVA

Base Teórica : Teoría de gestión de calidad planteada y analizada por Serna, H. (2002). Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión- Teoría y Metodología. Colombia

Ámbito de la Aplicación : Docentes de la I.E. Kumamoto

I Duración : 20 minutos

Ítems del cuestionario : El cuestionario cuenta con 19 ítems, dividido en cinco partes, cada dimensión representa el tema materia de investigación:

Dimensiones	Ítems	Total de Ítems
Planeamiento	1, 2, 3, 4	04
Organización	5, 6, 7, 8, 9	05
Integración	10, 11, 12, 13	04

Dirección	14, 15	02
Control	16, 17, 18, 19	04

**Puntuación de cada ítem:**

Alternativa	Puntaje
En sus inicios	01
Medianamente completo	02
Completo	03

**Distribución de cada ítem**

Dimensiones	Ítems	Total de Ítems
PEI	1, 2, 3, 4, 5, 6	06
FODA	7, 8, 9	03
Gestión Administrativa	10, 11, 12, 13	04
Planeación	14, 15, 16, 17	04
Organización	18, 19, 20, 21, 22	05
Integración	23, 24, 25, 26	04
Dirección	27, 28	02
Control	29, 30, 31, 32	04

- Cotejo de Conductas.
- Encuestas

**Recursos Materiales De Equipo**

- Guías.
- Separadores
- Videos
- Plumones
- Papelotes
- Cinta Masking tape
- Afiches
- Cuestionarios
- Computadoras
- Data Display

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Tratamiento Estadístico (Se Aplicará El Procesador Statistical Package Of Social SCIENCIES – SPSS)

- Procesamiento de Datos.
- Análisis de Datos e Interpretación de Datos.
- Media, moda y desviación estándar.
- Prueba de hipótesis

La prueba de Independencia de Chi Cuadrado ( $\chi^2$ )



## CAPÍTULO IV RESULTADOS

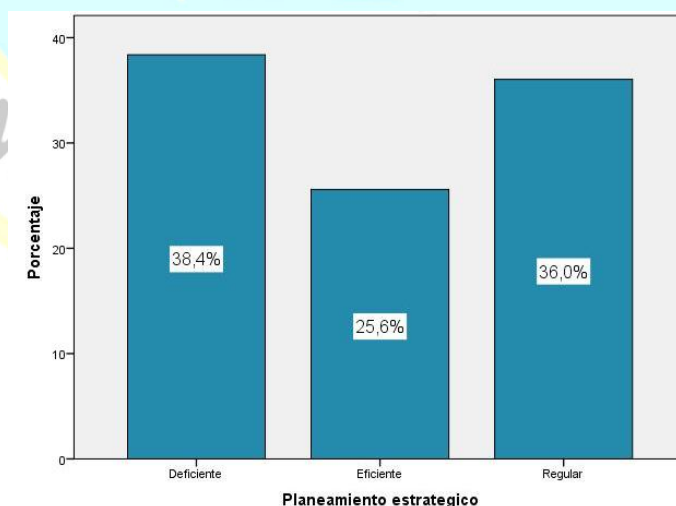
### 4.1 Análisis de resultados

#### Descripción de la variable Planeamiento estratégico

Tabla 1. Niveles alcanzados en el planeamiento estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	33	38,4	38,4	38,4
	Eficiente	22	25,6	25,6	64,0
	Regular	31	36,0	36,0	100,0
Total		86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016



**Figura 1.**

De la figura 1, un 38,4% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que el planeamiento estratégico alcanzo un

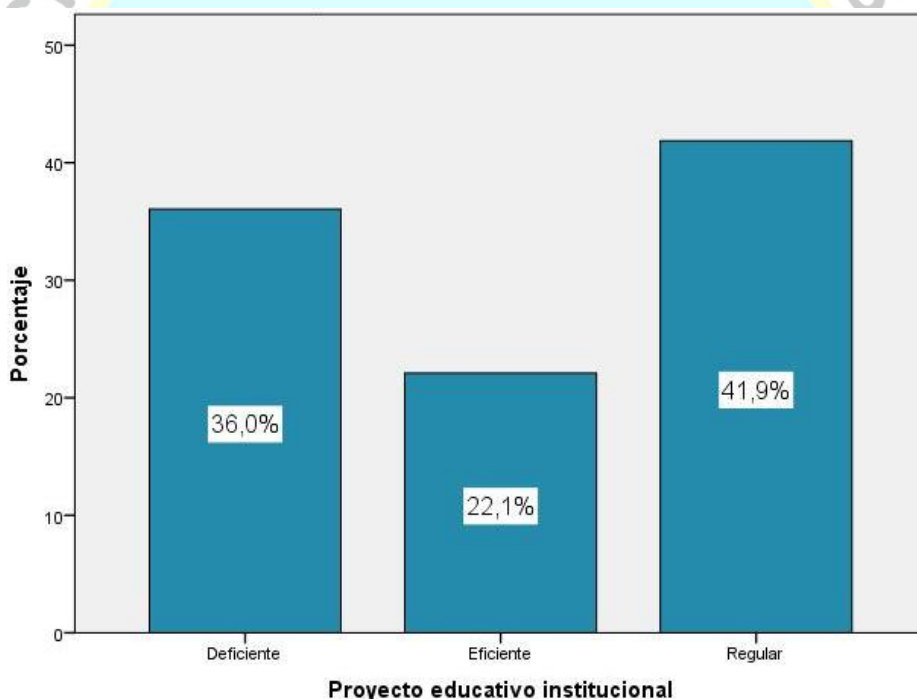
nivel deficiente, un 36,0% sostienen que alcanzó un nivel regular y un 25,6% se consiguió un nivel eficiente.

Tabla 2. Niveles alcanzado en el Proyecto educativo institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	31	36,0	36,0	36,0
	Eficiente	19	22,1	22,1	58,1
	Regular	36	41,9	41,9	100,0
Total		86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 2.**

De la figura 2, un 41,9% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en el manejo del proyecto educativo institucional se alcanzó un nivel regular, un 36,0% sostienen que alcanzó un nivel deficiente y un 22,1% se consiguió un nivel eficiente.

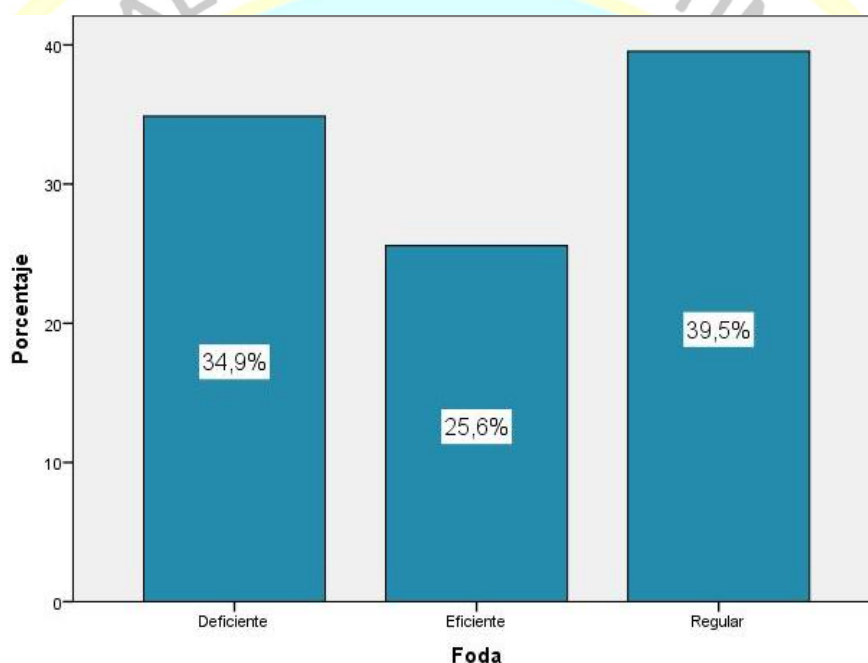


Tabla 3. Niveles alcanzados en la matriz FODA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	30	34,9	34,9	34,9
	Eficiente	22	25,6	25,6	60,5
	Regular	34	39,5	39,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 3.**

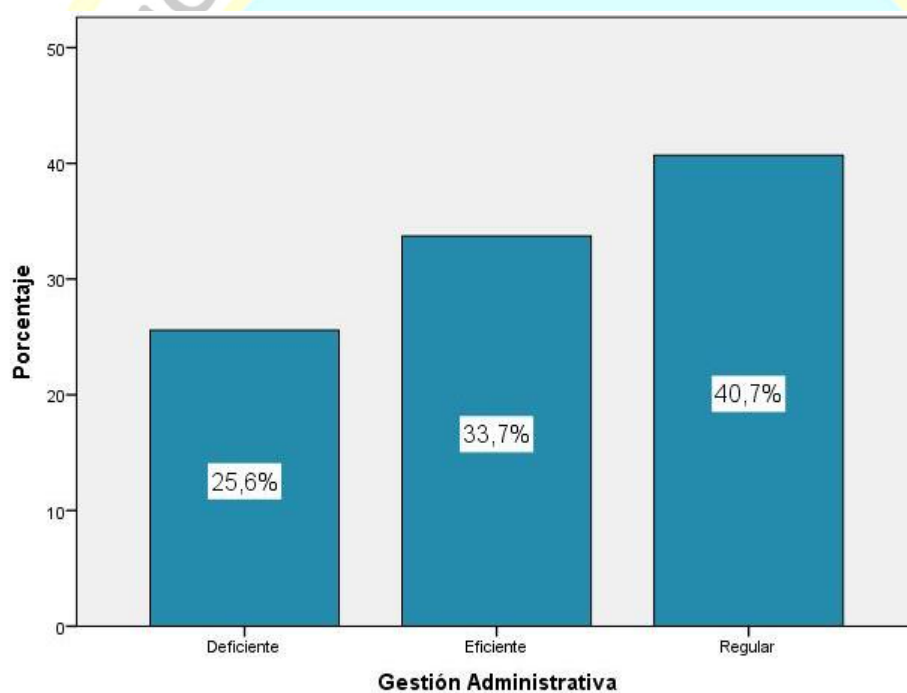
De la figura 3, un 39,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en el manejo de la matriz FODA se alcanzó un nivel regular, un 34,9% sostienen que alcanzó un nivel deficiente y un 25,6% se consiguió un nivel eficiente.

Tabla 4. Niveles alcanzados en la Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	22	25,6	25,6	25,6
	Eficiente	29	33,7	33,7	59,3
	Regular	35	40,7	40,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 4.**

De la figura 4, un 40,7% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la gestión administrativa se alcanzó un nivel regular, un 33,7% sostienen que alcanzó un nivel eficiente y un 25,6% se consiguió un nivel deficiente.

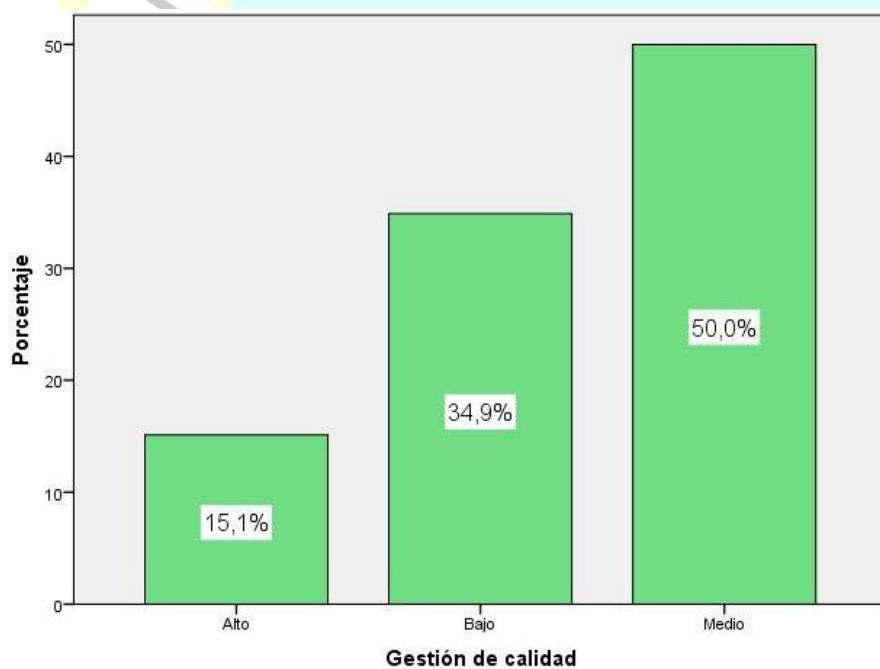
## Descripción de la variable Gestión de calidad

**Tabla 5.** Niveles alcanzados en la Gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	13	15,1	15,1	15,1
	Bajo	30	34,9	34,9	50,0
	Medio	43	50,0	50,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 5.**

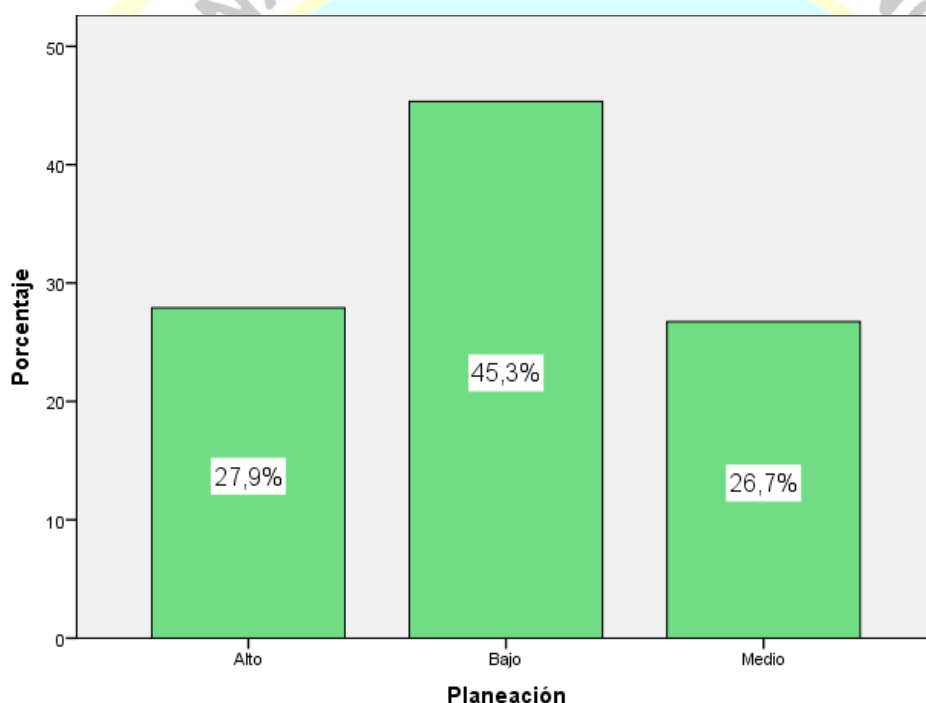
De la figura 5, un 50,0% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que Gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 34,9% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 15,1% se consiguió un nivel alto.

**Tabla 6.** Niveles alcanzados en la dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	24	27,9	27,9	27,9
	Bajo	39	45,3	45,3	73,3
	Medio	23	26,7	26,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 6.**

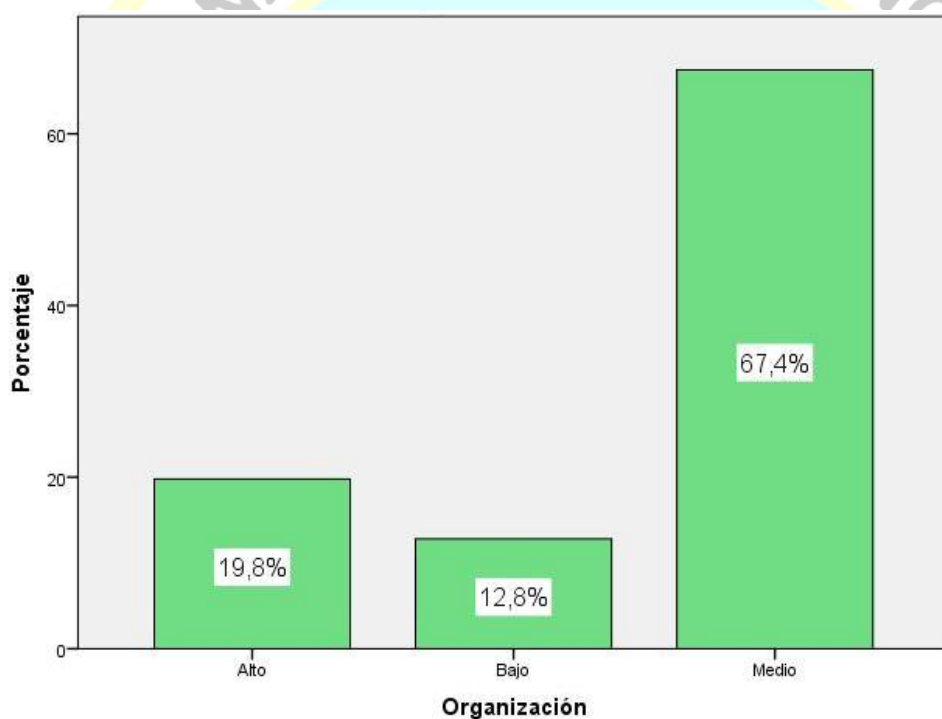
De la figura 6, un 45,3% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión planeación de la gestión de calidad se alcanzó un nivel bajo, un 27,9% sostienen que alcanzó un nivel alto y un 26,7% consiguió un nivel medio.

**Tabla 7.** Niveles alcanzados en la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	17	19,8	19,8	19,8
	Bajo	11	12,8	12,8	32,6
	Medio	58	67,4	67,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 7.**

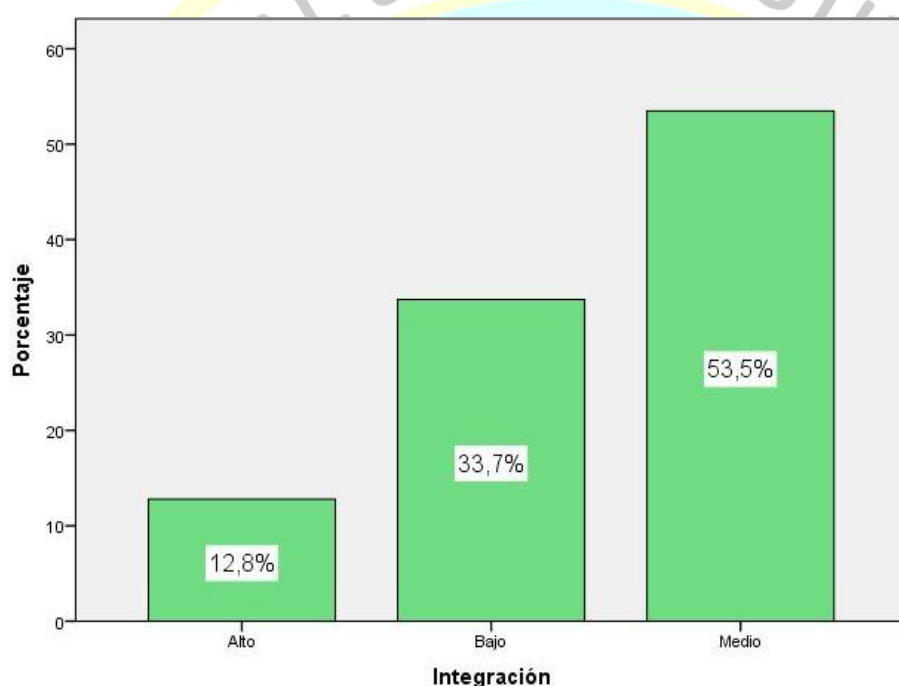
De la figura 7, un 67,4% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión organización de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 19,8% sostienen que alcanzó un nivel alto y un 12,8% consiguió un nivel bajo.

**Tabla 8.** Niveles alcanzados en la dimensión integración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	11	12,8	12,8	12,8
	Bajo	29	33,7	33,7	46,5
	Medio	46	53,5	53,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 8.**

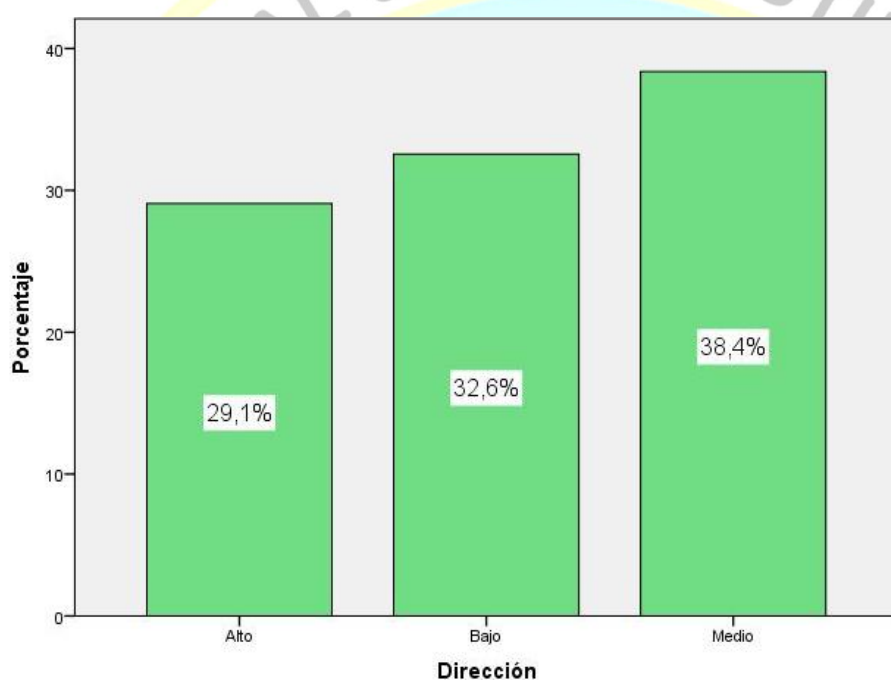
De la figura 8, un 53,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión integración de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 33,7% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 12,8% consiguió un nivel alto.

**Tabla 9.** Niveles alcanzados en la dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	25	29,1	29,1	29,1
	Bajo	28	32,6	32,6	61,6
	Medio	33	38,4	38,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 9**

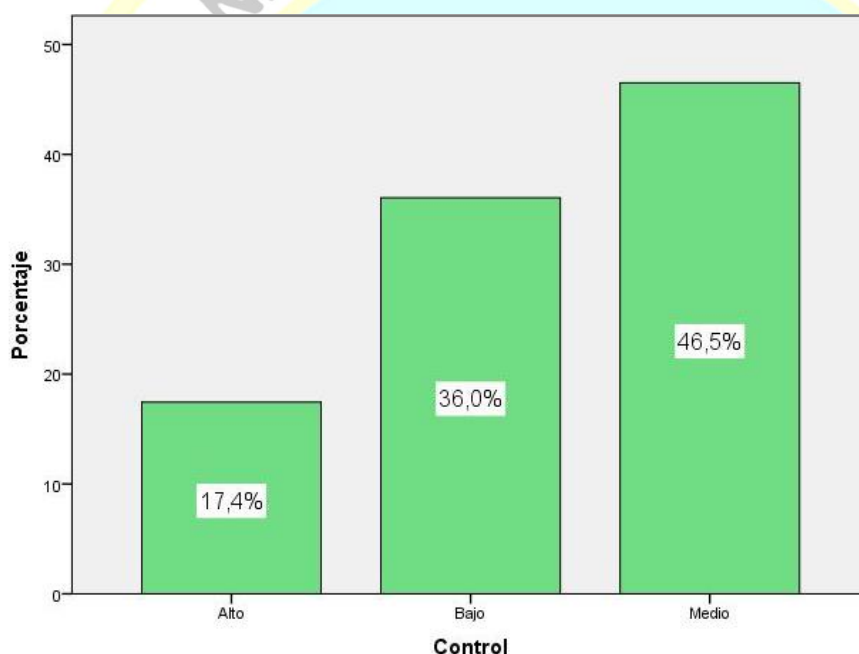
De la figura 9, un 38,4% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión dirección de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 32,6% sostiene que alcanzó un nivel bajo y un 29,1% consiguió un nivel alto.

**Tabla 10.** Niveles alcanzados en la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	15	17,4	17,4	17,4
	Bajo	31	36,0	36,0	53,5
	Medio	40	46,5	46,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 10**

De la figura 10, un 46,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión control de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 36,0% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 17,4% consiguió un nivel alto.



## 4.2 Contrastación de hipótesis

La tabla 13 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov(K-S). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

**Tabla 11.** Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Proyecto educativo institucional	,245	86	,000
Foda	,218	86	,000
Gestión Administrativa	,255	86	,000
Planeamiento estrategico	,191	86	,000
Planeación	,341	86	,000
Organización	,287	86	,000
Integración	,239	86	,000
Dirección	,254	86	,000
Control	,141	86	,000
Gestión de calidad	,195	86	,000

#### 4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis Alternativa Ha: El planeamiento estratégico se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Hipótesis nula H<sub>0</sub>: El planeamiento estratégico no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

**Tabla 12.** *Relación entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad*

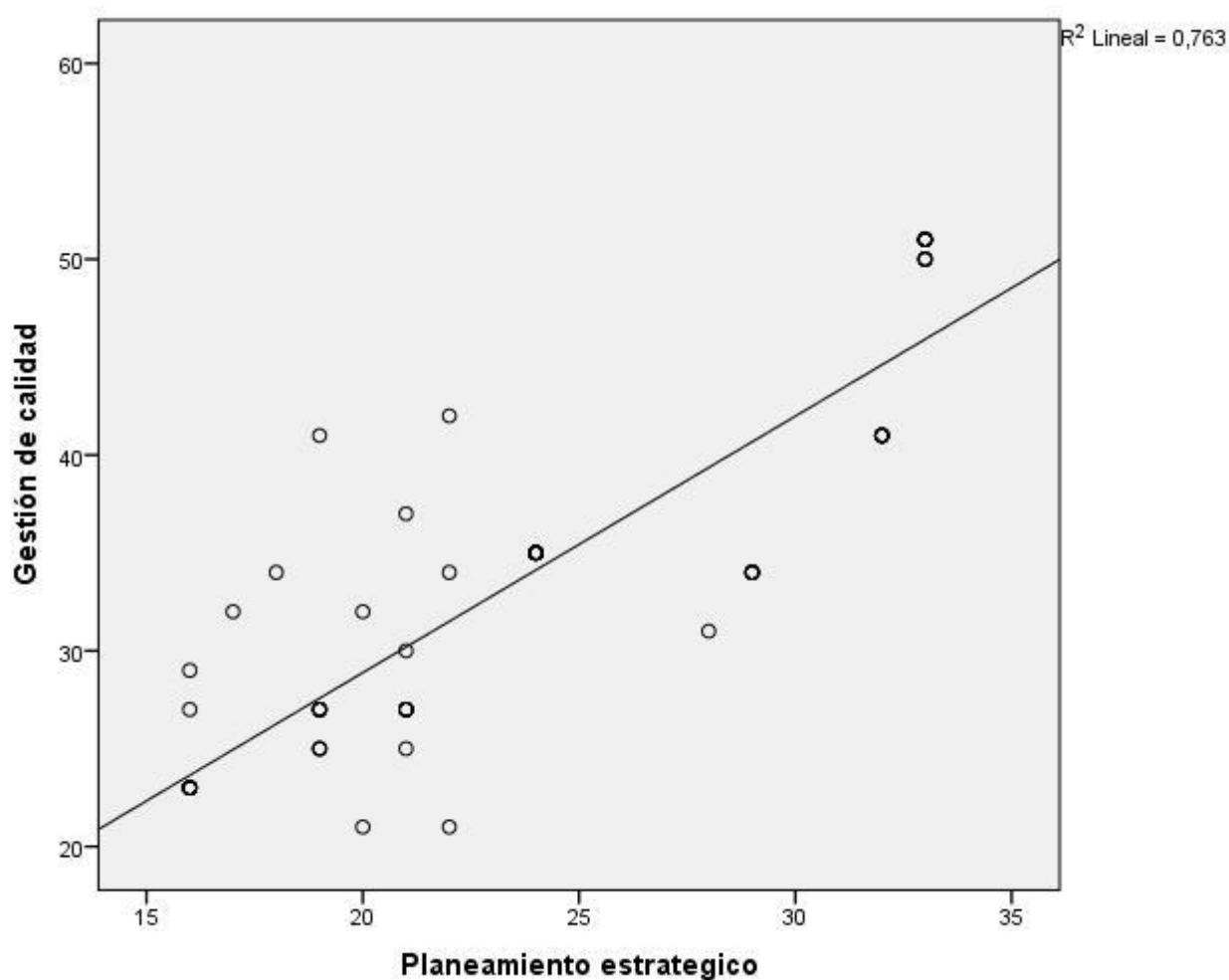
<b>Correlaciones</b>				
			Planeamiento estrategico	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Planeamiento estrategico	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.865$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 11.** El planeamiento estratégico y la gestión de calidad.

#### 4.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H1**: El Proyecto Educativo Institucional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Hipótesis nula **H0**: El Proyecto Educativo Institucional no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

**Tabla 13.** *Relación entre el PEI y la gestión de calidad*

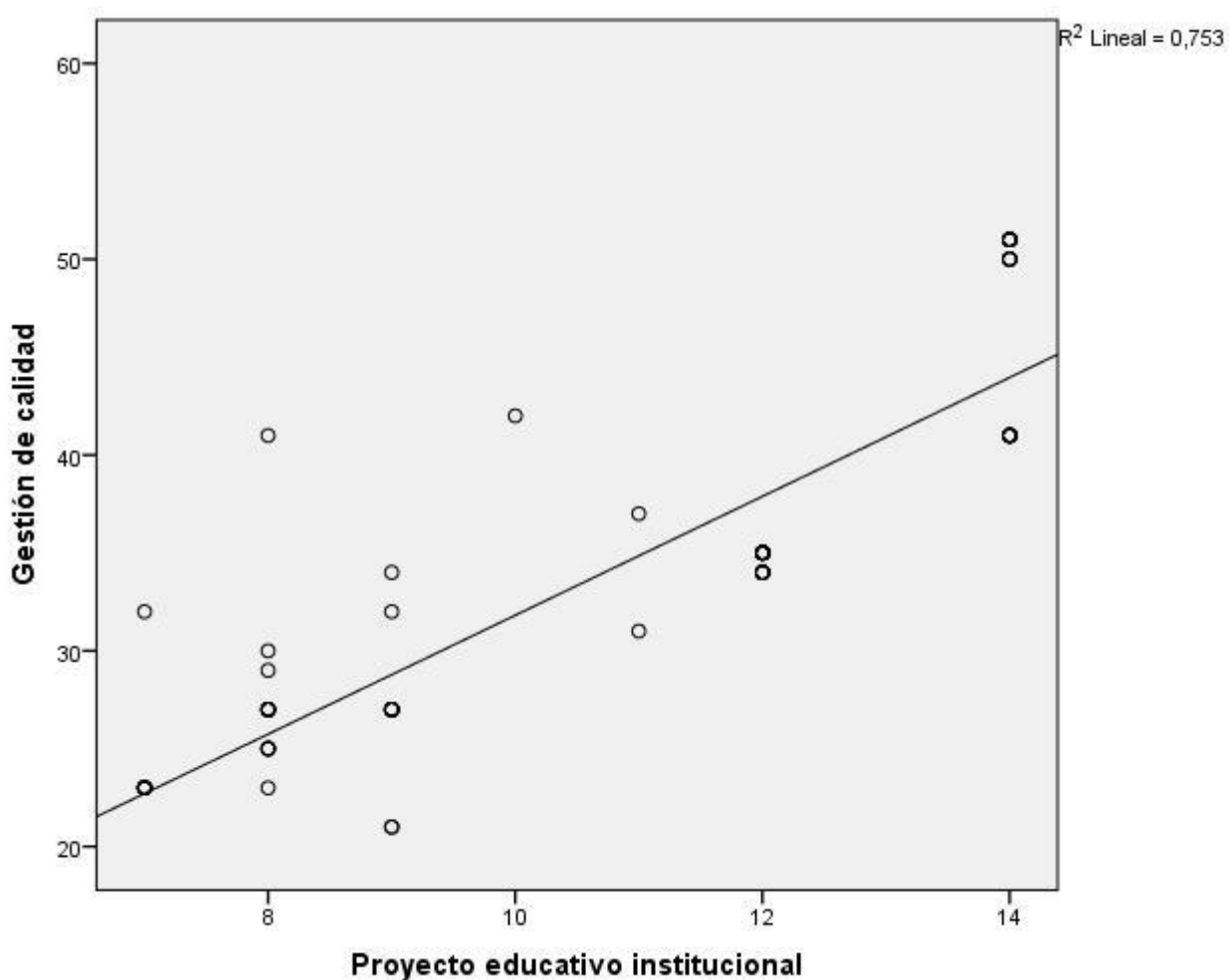
<b>Correlaciones</b>			Proyecto educativo institucional	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Proyecto educativo institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.899$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el Proyecto Educativo Institucional y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 12.** El PEI y la gestión de calidad

### **Hipótesis específica 2**

Hipótesis Alternativa **H2:** La matriz FODA se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>:** La matriz FODA no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

**Tabla 14.** *Relación entre el FODA y la gestión de calidad*

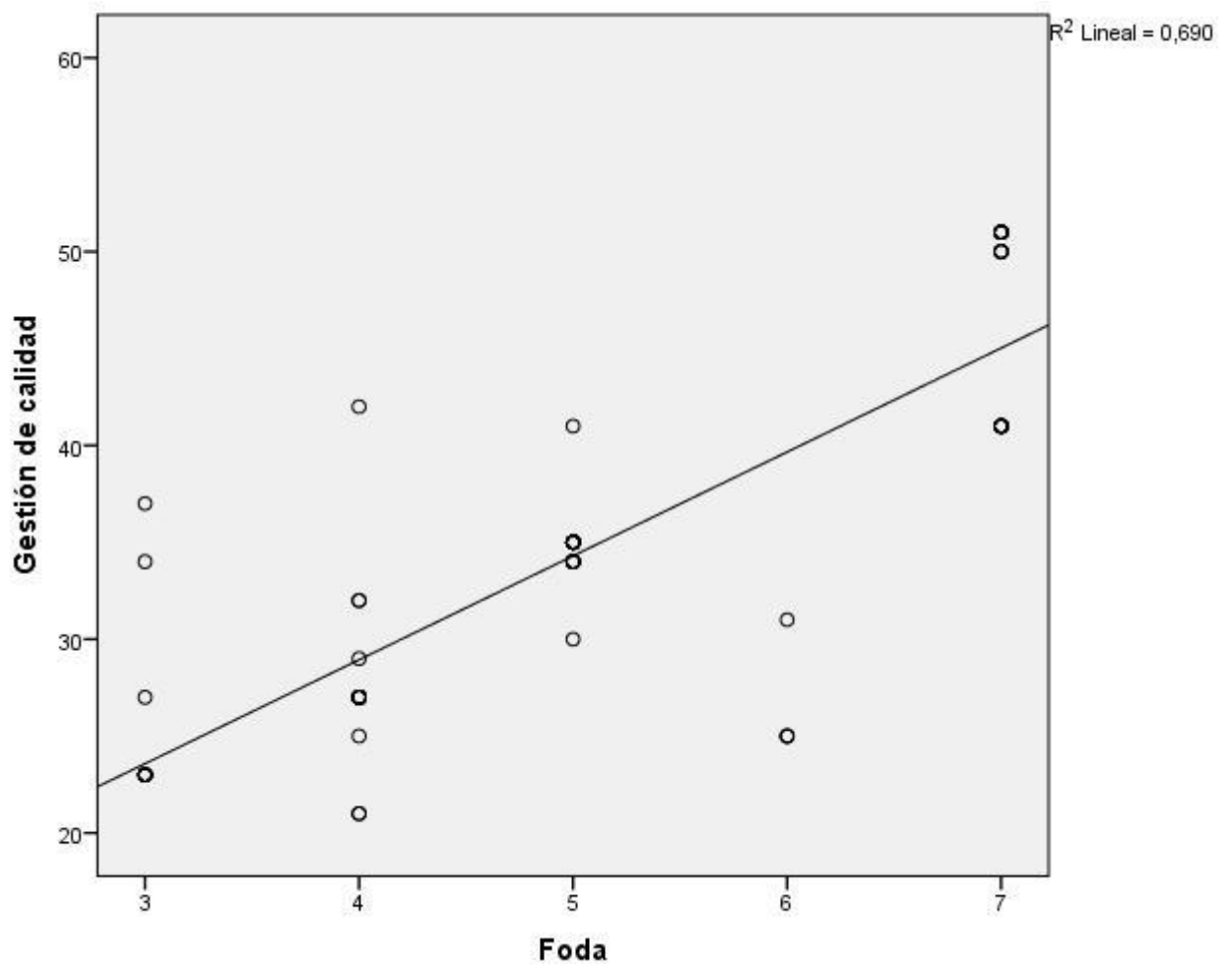
		<b>Correlaciones</b>		
			Foda	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Foda	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0.811$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la matriz FODA y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 13.** El FODA y la gestión de calidad

### Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H3**: La Gestión administrativa se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Hipótesis nula **H0**: La Gestión administrativa no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

**Tabla 15.** Relación entre la gestión administrativa y la gestión de calidad

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	86	86
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

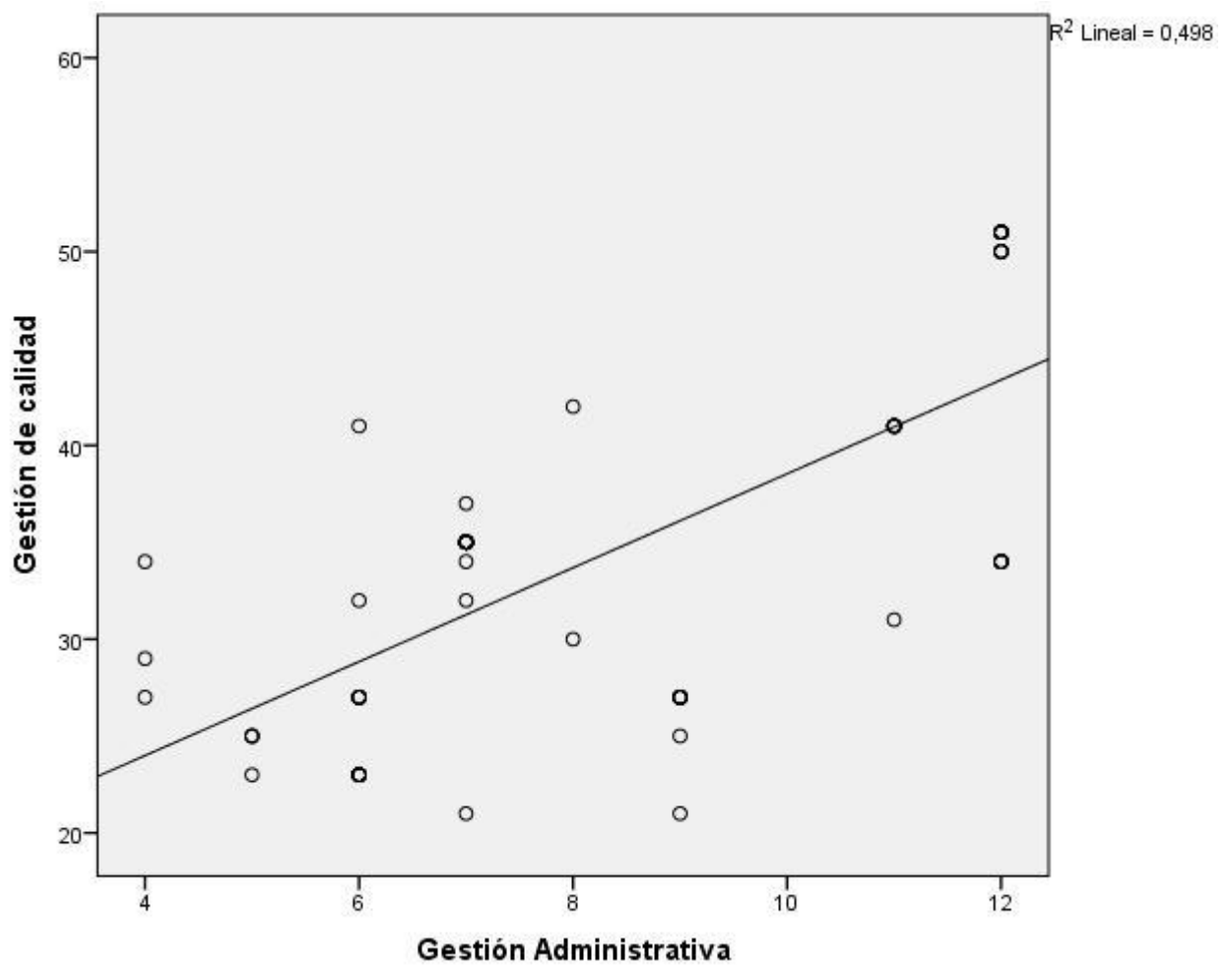
\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.647$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la Gestión administrativa y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.



Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 14.** Relación entre la gestión administrativa y la gestión de calidad.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

El análisis de los resultados expuestos permite concluir que se alcanzó el objetivo principal de la investigación, el cuál fue determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, provincia de Huaura - 2016.

El planeamiento estratégico supone un reconocimiento a la capacidad de organización que poseen las instituciones, pero que si no se emplean de forma adecuada no se lograra una buena gestión de calidad. El valor de llevar a cabo una buena gestión educativa, es un indicador claro de la recuperación y desarrollo de una institución.

Consideramos que, para fomentar una gestión de calidad, no basta con saber teorías acerca del planeamiento estratégico, sino abordar el tema desde una perspectiva más holística, donde estén presentes los otros elementos como calidad en la gestión, buen clima institucional, buenas relaciones humanas, etc.

Un 41,9% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en el manejo del proyecto educativo institucional se alcanzó un nivel regular, un 36,0% sostienen que alcanzó un nivel deficiente y un 22,1% se consiguió un nivel eficiente.

Un 39,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en el manejo de la matriz FODA se alcanzó un nivel regular, un 34,9% sostienen que alcanzó un nivel deficiente y un 25,6% se consiguió un nivel eficiente.

Un 40,7% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la gestión administrativa se alcanzó un nivel regular, un 33,7% sostienen que alcanzó un nivel eficiente y un 25,6% se consiguió un nivel deficiente.

Un 50,0% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que Gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 34,9% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 15,1% se consiguió un nivel alto.

Un 45,3% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión planeación de la gestión de calidad se alcanzó un nivel bajo, un 27,9% sostienen que alcanzó un nivel alto y un 26,7% consiguió un nivel medio.

Un 67,4% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión organización de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 19,8% sostienen que alcanzó un nivel alto y un 12,8% consiguió un nivel bajo.

Un 53,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión integración de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 33,7% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 12,8% consiguió un nivel alto.

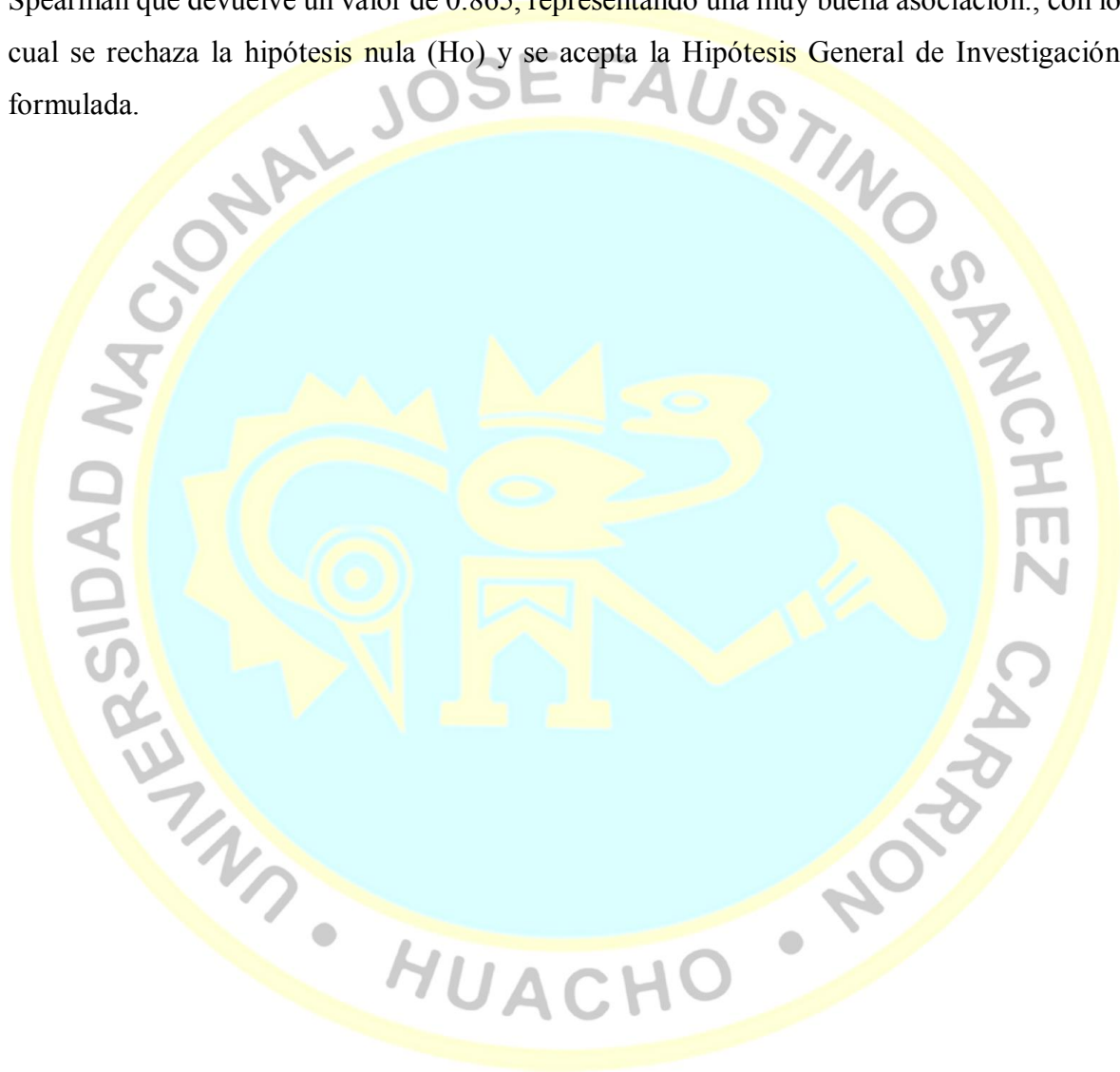
Un 38,4% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión dirección de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 32,6% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 29,1% consiguió un nivel alto.

Un 46,5% de docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E Mercedes Indacochea Lozano en el año 2016 afirman que en la dimensión control de la gestión de calidad se alcanzó un nivel medio, un 36,0% sostienen que alcanzó un nivel bajo y un 17,4% consiguió un nivel alto.

Estos resultados concuerdan con los obtenidos por (Quiroz J. , 2016) quien concluye que la planeación estratégica para la gestión de calidad es muy relevante y significativa. Asimismo, también considera la capacidad de organización de las instituciones para asumir nuevos retos que traen consigo los cambios de nuevos paradigmas de organización. De la misma manera,

(Guzmán, 2016) concluye que las estrategias organizacionales implementadas para una gestión de calidad son tan necesarias y pertinentes para la búsqueda de una buena calidad en la gestión.

Finalmente, los resultados nos señalan que existe una relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.865, representando una muy buena asociación., con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis General de Investigación formulada.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

De la prueba realizada la hipótesis central podemos evidenciar que:

**Primera:** Existe una relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.865, representando una muy buena asociación.

Y de las hipótesis específicas llegamos a concluir que:

**Segunda:** Existe una relación entre el Proyecto Educativo Institucional y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.899, representando una **muy buena** asociación.

**Tercera:** Existe una relación entre la matriz FODA y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016, ya que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.811, representando una **muy buena** asociación.

**Cuarta:** Existe una relación entre la Gestión administrativa y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia

de Huaura – 2016, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.647, representando una **buena** asociación.

## 6.2 Recomendaciones

Después de haber desarrollado el estudio de investigación en base a las variables establecidas en el presente trabajo, podemos mencionar las siguientes recomendaciones:

1. Considerando que como el resultado de la investigación se ha obtenido que existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad, se recomienda reflexionar y replantear las estrategias para garantizar el mejor clima institucional en la institución educativa.
2. Sería recomendable seguir una línea de planeamiento estratégico que permita garantizar una buena calidad en la gestión educativa de la institución. De igual modo resulta interesante indagar sobre estas variables de estudio en otras muestras y detectar los factores en común, positivos y negativos, así como su relación con la estrategia aplicada y comprobar o no su vinculación.
3. Informar a los diversos estamentos de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano sobre los resultados de la presente investigación, para tomar decisiones sobre la aplicación de aspectos puntuales para el logro de mejores resultados en el proceso de la administración de la Institución Educativa.
4. La planificación y ejecución de actividades y proyectos como parte del planeamiento estratégico sugieren asumir nuevas formas de gestión de la calidad educativa que promuevan en los docentes asumir actitudes y valores respecto a la gestión institucional como elemento fundamental para fomentar el desarrollo de la institución educativa y de esta manera contribuir a fortalecer la identidad institucional de los docentes y de la comunidad educativa en general.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Alberca Balarezo, M. A. (2016). *Relación entre un plan gerencial y el liderazgo en el personal docente de la Institución Educativa "Rosa María Checa"*. Chiclayo. 2015.
- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. Barcelona: Paidós.
- Alcántar Enríquez, V. M. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. Universidad Autónoma de Baja California. 55-68.
- Barreda Colán, B. I. (2007). La Calidad Académica y su relación con la Gestión.
- Basualdo, J., & Grenóvero, S. (2016). *Aplicación de una nueva concepción de la investigación en una institución educativa universitaria*. Enfoques.
- Bou, J. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos "vía demanda"*. Tesis doctoral no publicada, Valencia.
- Bringas Villanueva, H. E., & Olazabal Castañeda, P. A. (2016). *Plan estratégico para mejorar la competitividad del instituto superior Leonardo da Vinci en el distrito de Trujillo 2014*.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama.
- Cronin, J. &. (1994). *versus SERVQUAL: reconciling performance*.
- Cruz, S., & Cattalina, L. (2016). *Plan de marketing para una oferta educativa de calidad del Centro de desarrollo infantil*.
- David, F. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- De Juanas Oliva, Á., & Beltrán Llera, J. (2014). *Valoraciones de los estudiantes de ciencias de la educación sobre la calidad de la docencia universitaria*. Educación XXI, 17 (1), pp.
- Fierro Robayo, S. (2016). *Evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para orientarlo a la satisfacción del cliente e innovación de servicios educativos en instituciones educativas de básica y media*.
- Fisher, L. y. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. 3ª edición, México:.
- Fuentes, H. L. (2016). *Gestión de la planificación estratégica para el desarrollo profesional docente*. Gestión de la educación, 1.

- García Cruz, J. A. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la*.
- Gomez, C. (2016). *Procesos de la Planeación Estratégica Emergente. Caso Escuela*.
- Gómez, T. &. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad de los centros educativos del segundo ciclo de tanda extendida del nivel primario del distrito educativo 10-02*.
- Gronroos. (1978). "A service oriented approach to marketing of services", in: *European Grönroos, c. (1978). "A service oriented approach to marketing of services"*.
- Grönroos. (1984). *Grönroos, c. (1984). "A service quality mod Grönroos, c. (1984). "A service quality mod Grönroos, c. (1984). "A service quality mod Grönroos, c. (1984). "A service quality mod Grönroos, .*
- Guzmán García, F. (2016). *Ajustes Estructurales y Estrategias Organiz.*
- Koontz, H. y., & Weihrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Administración:*.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia Mexico*.
- Lepeley, M. (01 de 10 de 2001). *Hablemos de calidad en Educación. Revista Creces, N° Chile*.
- Lewis, R. &. (1983). *The marketing aspects of service quality", in: berry, l.; shostack, G. & upah, G. (Eds.). Emerging Perspectives in Service Marketing. Chicago: american marketing association.*
- López, F. (1994). *La gestión de Calidad en Educación. Madrid, La Muralla*.
- Lovelock, C. (1983). *La gestión de Calidad en Educación. Madrid, La Muralla*.
- Mercado, S. (2000). *Mercadotecnia Estratégica. México: Cp edit. Moreno, S., & Rolando, A. (2016). Modelo de evaluación institucional, basado en el modelo de excelencia EFQM para valorar la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 80313 "Victor Raúl Haya De La Torr*.
- Parasuraman, A. V., & Berry, L. (1985). *conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 (4), pp. 41-50.*
- Parasuraman, a., & Zeithaml, v. &. (1968). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", in: Journal of Retailing, .*
- Philip & Bloom, P. (1988). *Mercadeo de servicios profesionales*.
- Pino, J. W. (2016). *La planificación estratégica para la promoción de la actividad científica en la Educación Superior. Órbita Científica,.*



- Quichca Torres, G. O. (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 -*.
- Quiroz, J. N. (2010). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente*.
- Robles, P. R. (2016). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación,*.
- Romero, G. A. (2016). *Modelo de pronóstico de la calidad de los servicios basado en diagramas de influencia para el sector educativo. Revista de Investigación Business Intelligence,*.
- Ruiz Coronel, L. C. (2016). *Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013*.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service quality. New directions in theory and practice*.
- Serna, G. H. (1994). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. (5ª. Ed.) Bogotá, Colombia: 3R Editores*.
- Solórzano, M. E. (2016). *Propuesta de un Plan Estratégico sobre Gerencia de la Educación a distancia mediante uso de sistemas de computación ubicua- SINOPSIS EDUCATIVA. Revista venezolana de investigación, 8 (2), pp. 13-34*.
- Tenner A, R., & De Toro I, J. (. (1992). *Total Quality Management Rearding (Mass)*.
- Vásquez Vera, R. E. (2016). *Plan estratégico para el posicionamiento del jardín escuela Mi*.
- Vázquez, C. A. (2001). *Introducción a la administración de empresas. 4ta ed. Madrid:*.
- Vega Rodríguez, A. A. (2016). *Plan estratégico y clima organizacional para la unidad educativa*.
- Venegas, P. (2012). *Planificación educativa. Bases metodológica*.
- Venegas, P. (2012). *Planificación educativa. Bases metodológicas para su desarrollo en el siglo Venegas, P. (2012). Planificación educativa. Bases metodológicas para su desarrollo en el siglo Venegas, P. (2012). Planificación educativa. Bases metodológica*.
- Villacorta, S. M. (2016). *Villacorta, S., María (2016). Elaboración de un planeamiento estratégico Villacorta, S., María (2016). Elaboración de un planeamiento estratégico Villacorta, S., María (2016). Elaboración de un planeamiento estratégico*.
- Zeithalm, V. (1988). *"Consumer perceptions of price, quality and value: a means Zeithalm,*.





UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POST GRADO

**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO: Planeamiento Estratégico**

**(De: Américo Ibarra Alva)**

Esta encuesta es ANÓNIMA, le pedimos por favor que sea sincero(a) en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**Institución Educativa: Mercedes Indacochea Lozano**

**Curso que enseña/ Nivel:** \_\_\_\_\_

**Turno: Mañana**

**PEI**

**1. La institución educativa cuenta con PEI:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**2. El PEI se encuentra:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**3. El PEI cuenta con una misión realista, capaz de lograrse con los esfuerzos solamente de los integrantes del colegio:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**4. El PEI cuenta con una visión alcanzable, capaz de lograrse con los esfuerzos institucionales:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**5. El PEI Cuenta con un diagnóstico situacional adecuado:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**6. Participo en la elaboración del diagnóstico Situacional de la Institución**

**Educativa:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**FODA**

**7. Se ha realizado un FODA:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**8. El FODA se encuentra correctamente realizado:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**9. El PEI cuenta con estrategias salidas del cruce de las columnas y filas del**

**FODA de las instituciones educativas:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**10. La programación, actividades y presupuesto, es coherente con las actividades  
planteadas al inicio del año escolar:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**11. Se elabora la programación de actividades con participación de los agentes  
educativos:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**12. Existe coherencia de un presupuesto realista de acuerdo con las necesidades de  
la Institución Educativa:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**13. Se da prioridad a las necesidades primordiales, antes que lo intereses  
personales:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

*Muchas gracias por participar.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POST GRADO**

**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO: Gestión de Calidad  
(De: Américo Ibarra Alva)**

Esta encuesta es ANÓNIMA, le pedimos por favor que sea sincero(a) en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**Institución Educativa: Mercedes Indacochea Lozano**

**Curso que enseña/ Nivel:** \_\_\_\_\_

**Turno: Mañana**

**PLANEAMIENTO**

1. **¿La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación?**  
En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )
2. **¿Existe orden de las actividades que realiza la dirección?**  
En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )
3. **¿Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección?**  
En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )
4. **¿Registra en algún documento la programación de tiempos (plazos de metas) la dirección?**  
En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**ORGANIZACIÓN**

5. **La dirección ha realizado la distribución de funciones a cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 6. La dirección ha realizado la distribución de actividades a cada personal subalterno:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 7. La dirección ha realizado funciones de dirección efectiva:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 8. Cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

#### **INTEGRACIÓN**

- 10. La dirección ha realizado reclutamiento y selección de personal adecuado:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 11. La dirección ha generado un buen clima institucional:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 12. Tiene conocimiento que La dirección ha realizado capacitación al personal Administrativo y de servicio:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

- 13. La dirección ha realizado control de la productividad y la premiación oportuna:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

#### **DIRECCIÓN**

- 14. Usted considera que la dirección ha cumplido con el plan del PEI:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**15. Usted considera que la dirección toma decisiones de mando:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**CONTROL**

**16. Usted considera que la dirección establece diagnósticos continuos de las actividades:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**17. Usted considera que la dirección supervisa y evalúa las actividades del personal a su cargo:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**18. Usted considera que la dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

**19. Usted considera que la dirección propone y sugiere alternativas administrativas:**

En sus inicios ( ) Medianamente completo ( ) Completo ( )

*Muchas gracias por participar.*

## Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El planeamiento estratégico se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Planeamiento Estratégico</p>	<p>Proyecto Educativo Institucional</p> <p>FODA</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Elaboración de PEI Diagnóstico</p> <p>Elaboración de FODA</p> <p>Capacidad Administrativa</p> <p>Buen uso de los Recursos Económicos</p>



<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		Actividades de la I.E.
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el diagnóstico situacional adecuado de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?</li> <li>¿Se ha planteado correctamente el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el diagnóstico situacional adecuado de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</li> <li>Determinar la correcta realización del FODA de la Institución Educativa Mercedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El diagnóstico situacional es el adecuado a la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</li> <li>Se ha realizado correctamente el FODA de la Institución Educativa</li> </ul>	Gestión de Calidad	Planeación  Organización  Integración  Dirección	Organización Pedagógica  Evaluación docente y de los Aprendizajes  Personal Jerárquico y Docente  Personal Administrativo y de Servicio  Capacidad

	<p>Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de coherencia de la programación, actividades y presupuesto de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016?</li> </ul>	<p>Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la programación, actividades y presupuesto de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</li> <li>• Relacionar los indicadores del planeamiento estratégico mencionados con la gestión de la</li> </ul>	<p>de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha analizado la programación, actividades y presupuesto de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</li> <li>• Se relacionan los indicadores mencionados del planeamiento</li> </ul>		Control	<p>Buen uso de los Recursos Económicos</p> <p>Actividades</p>
--	---	---	---	--	---------	---

	<p>indicadores del planeamiento estratégico mencionados con la gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p>	<p>Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p>	<p>Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016.</p>		
--	---	---	---	--	--

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]**  
**ASESOR**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]**  
**SECRETARIO**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]**  
**VOCAL**

