



## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN  
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 10, ATE VITARTE, LIMA -  
2019

**Línea de investigación:**

**Educación para la sociedad del conocimiento**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Educativa

**Autor:**

Mendoza Ramírez, César Abel

**Asesora:**

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis  
(ORCID: 0000-0002-4608-2975)

**Jurado:**

Tafur Mallqui, Isaías Severo  
Vásquez García, Pedro Alipio  
Olarde Ortiz, María Nela

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

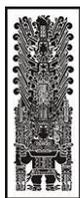
Mendoza, C. (2021). *Planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, Lima - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5613>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 10, ATE VITARTE, LIMA  
- 2019**

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de maestro en Gerencia Educativa

**Autor**

Mendoza Ramírez, César Abel

**Asesora**

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis  
(ORCID: 0000-0002-4608-2975)

**Jurado**

Tafur Mallqui, Isaías Severo

Vásquez García, Pedro Alipio

Olarte Ortiz, María Nela

**Lima- Perú**

2021

## **Dedicatoria**

"Se lo dedico al esfuerzo permanente de los líderes pedagógicos por contribuir en la mejora de la calidad educativa en cada una de sus Instituciones Educativas".

## Índice

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Dedicatoria.....</b>                            | <b>ii</b>   |
| <b>Índice.....</b>                                 | <b>iii</b>  |
| <b>Índice de figuras.....</b>                      | <b>vii</b>  |
| <b>Resumen.....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>Abstract.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>I. Introducción.....</b>                        | <b>1</b>    |
| <b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>        | <b>1</b>    |
| <b>1.2. Descripción del problema.....</b>          | <b>3</b>    |
| <b>1.3. Formulación del problema.....</b>          | <b>7</b>    |
| <i>1.3.1. Problema general.....</i>                | <i>7</i>    |
| <i>1.3.2 Problemas específicos.....</i>            | <i>8</i>    |
| <b>1.4. Antecedentes.....</b>                      | <b>8</b>    |
| <i>1.4.1. Antecedentes nacionales.....</i>         | <i>8</i>    |
| <i>1.4.2. Antecedentes internacionales.....</i>    | <i>12</i>   |
| <b>1.5. Justificación de la investigación.....</b> | <b>18</b>   |
| <i>1.5.1. Justificación práctica.....</i>          | <i>18</i>   |
| <i>1.5.2. Justificación teórica.....</i>           | <i>18</i>   |
| <i>1.5.3. Justificación metodológica.....</i>      | <i>18</i>   |
| <b>1.6. Limitaciones de la investigación.....</b>  | <b>19</b>   |
| <b>1.7. Objetivos.....</b>                         | <b>19</b>   |
| <i>1.7.1. Objetivo general.....</i>                | <i>19</i>   |
| <i>1.7.2. Objetivos específicos.....</i>           | <i>19</i>   |
| <b>1.8. Hipótesis.....</b>                         | <b>20</b>   |
| <i>1.8.1. Hipótesis general.....</i>               | <i>20</i>   |
| <i>1.8.2. Hipótesis específicas.....</i>           | <i>20</i>   |

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>II. Marco teórico .....</b>  | <b>22</b>        |
| <b>2.1. Marco conceptual .....</b>  | <b>22</b>        |
| <b>2.2. Bases teóricas.....</b>   | <b>23</b>        |
| <b>III. Método.....</b>   | <b>30</b>        |
| <b>3.1. Tipo de investigación .....</b>   | <b>30</b>        |
| <b>3.2. Población y muestra .....</b>   | <b>30</b>        |
| <b>3.3. Operacionalización de variables .....</b>   | <b>32</b>        |
| <b>3.4. Instrumentos .....</b>  | <b>33</b>        |
| <b>3.5. Procedimientos .....</b>  | <b>36</b>        |
| <b>3.6. Análisis de datos.....</b>  | <b>36</b>        |
| <b>IV. Resultados .....</b>   | <b>37</b>        |
| <b>4.1. Resultados de las variables de estudio.....</b>   | <b>37</b>        |
| <b><i>4.1.1. Resultados descriptivos de la variable (X): Planeamiento estratégico.....</i></b>        | <b><i>37</i></b> |
| <b><i>4.1.2. Resultados descriptivos de la variable (Y): Calidad del servicio educativo .....</i></b> | <b><i>43</i></b> |
| <b>4.2. Prueba de normalidad.....</b>   | <b>52</b>        |
| <b>4.3. Prueba de hipótesis .....</b>   | <b>53</b>        |
| <b><i>4.3.1. Hipótesis general.....</i></b>   | <b><i>53</i></b> |
| <b><i>4.3.2. Hipótesis específicas .....</i></b>  | <b><i>54</i></b> |
| <b>V. Discusión de resultados.....</b>  | <b>60</b>        |
| <b>VI. Conclusiones.....</b>  | <b>63</b>        |
| <b>VII. Recomendaciones .....</b>   | <b>64</b>        |
| <b>VIII. Referencias .....</b>  | <b>65</b>        |
| <b>IX. Anexos.....</b>  | <b>70</b>        |
| <b>Anexo A: Matriz de consistencia .....</b>  | <b>70</b>        |
| <b>Anexo B: Encuestas .....</b>   | <b>73</b>        |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Muestra de estudio .....  | 30 |
| Tabla 2. Operacionalización de variables .....   | 32 |
| Tabla 3. Ficha técnica de la encuesta para medir el planeamiento estratégico.....                            | 33 |
| Tabla 4. Ficha técnica de la encuesta para medir la calidad del servicio educativo .....                     | 34 |
| Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad –(1).....  | 35 |
| Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad –(2).....  | 35 |
| Tabla 7. Planeamiento estratégico .....  | 37 |
| Tabla 8. Fase analítica.....   | 39 |
| Tabla 9. Fase filosófica.....  | 40 |
| Tabla 10. Fase programática.....   | 41 |
| Tabla 11. Fase operativa .....   | 42 |
| Tabla 12. Fase cuantitativa .....  | 43 |
| Tabla 13. Calidad del Servicio Educativo.....  | 44 |
| Tabla 14. Calidad estructural .....  | 45 |
| Tabla 15. Calidad en la metodología didáctico - pedagógica .....   | 46 |
| Tabla 16. Calidad de servicio.....   | 47 |
| Tabla 17. Calidad de la gestión.....   | 48 |
| Tabla 18. Calidad de vida .....  | 49 |
| Tabla 19. Resultados.....  | 50 |
| Tabla 20. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable planeamiento estratégico .....                       | 52 |
| Tabla 21. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad del servicio educativo...52                  | 52 |
| Tabla 22. Correlación rho de Spearman del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo ..... | 54 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 23. Correlación rho de Spearman de la fase analítica y la calidad del servicio educativo .....    | 55 |
| Tabla 24. Correlación rho de Spearman de la fase filosófica y la calidad del servicio educativo .....   | 56 |
| Tabla 25. Correlación rho de Spearman de la fase Programática y la calidad del servicio educativo ..... | 57 |
| Tabla 26. Correlación rho de Spearman de la fase operativa y la calidad del servicio educativo .....    | 58 |
| Tabla 27. Correlación rho de Spearman de la fase cuantitativa y la calidad del servicio educativo ..... | 59 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Calidad de la educación.....                           | 28 |
| Figura 2. Planeamiento estratégico .....                         | 38 |
| Figura 3. Fase Analítica .....                                   | 39 |
| Figura 4. Fase filosófica.....                                   | 40 |
| Figura 5. Fase programática.....                                 | 41 |
| Figura 6. Fase operativa .....                                   | 42 |
| Figura 7. Fase cuantitativa .....                                | 43 |
| Figura 8. Calidad del Servicio Educativo .....                   | 44 |
| Figura 9. Calidad estructural.....                               | 46 |
| Figura 10. Calidad en la metodología didáctico - Pedagógica..... | 47 |
| Figura 11. Calidad de servicio .....                             | 48 |
| Figura 12. Calidad de la gestión .....                           | 49 |
| Figura 13. Calidad de vida .....                                 | 50 |
| Figura 14. Resultados.....                                       | 51 |

## Resumen

El título de la presente investigación es: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 10, ATE VITARTE, LIMA - 2019, cuyo objetivo fundamental fue determinar la relación entre las variables estudiadas. La investigación corresponde al tipo sustantiva, con diseño descriptivo correlacional, la que participaron como población y muestra de estudio censal 145 entre directores y docentes de Las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte. La variable planeamiento estratégico estuvo constituida por cinco dimensiones y la variable calidad del servicio educativo por seis dimensiones. La investigación tuvo lugar en la Red N° 10, Ate Vitarte. Los resultados de la investigación señala que el planeamiento estratégico y tiene relación significativa con la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, con un resultado de  $r= 0,713$ , lo que significa que existe una correlación positiva media y aún se debe seguir trabajando en los aspectos relacionados a la planificación estratégica así como en cada una de sus dimensiones, tanto en la fase analítica que comprende llevar a cabo un diagnóstico, plantear la misión y visión acorde a los objetivos estratégicos y que los planes, programas, proyectos y actividades respondan a los objetivos planteados y por ende mejore la calidad del servicio educativo.

**Palabras clave:** planeamiento estratégico, calidad de servicio, fase programática, fase operativa, objetivos estratégicos.

## Abstract

The title of the present investigation is: STRATEGIC PLANNING AND THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE IN THE EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF NETWORK N ° 10, ATE VITARTE, LIMA - 2019, whose main objective was to determine the relationship between the variables studied. The research corresponds to the substantive type, with a correlational descriptive design, which participated as a population and a sample of census study 145 between directors and teachers of the Educational Institutions of Network No. 10, Ate Vitarte. The variable strategic planning was made up of five dimensions and the variable quality of educational service by six dimensions. The investigation took place on Network No. 10, Ate Vitarte. The results of the research indicate that strategic planning and has a significant relationship with the quality of educational service in the Educational Institutions of Network No. 10, Ate Vitarte, with a result of  $r = 0.713$ , which means that there is a positive correlation media and still must continue working on aspects related to strategic planning as well as each of its dimensions, both in the analytical phase that involves carrying out a diagnosis, proposing the mission and vision according to the strategic objectives and that the plans , programs, projects and activities respond to the objectives set and therefore improve the quality of the educational service.

**Keywords:** Strategic planning, quality of service, programmatic phase, operational phase, strategic objectives.

## **I. Introducción**

Consideramos al planeamiento estratégico como una herramienta de cambio que permite la innovación, actualización y desarrollo de toda institución.

En educación el planeamiento estratégico es importante porque en esta etapa se realiza el FODA de la institución, que va a permitir plantear los objetivos estratégicos a logra en corto, mediano y largo plazo. De acuerdo a ello cada nivel y grado de estudios llevará a cabo su planificación de aula para el año lectivo, siendo importante para determinar la calidad de servicio que se ofrece.

En la presente investigación, se llevará a cabo la investigación titulada **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 10, ATE VITARTE, LIMA – 2019**, cuyo objetivo fundamental es determinar la relación entre las variables de estudio, los resultados la investigación servirán como elementos clave para que la UGEL, del distrito de Ate Vitarte considere como prioritarios para llevar a cabo capacitaciones y monitoreos que permitan elevar la calidad de servicio educativo.

La investigación responde al modelo sugerido por la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Esperamos sea un aporte significativo.

### **1.1. Planteamiento del problema**

El sistema educativo peruano aun no logra los estándares mínimos de una educación de calidad, lo cual constituye su problema de fondo. Si bien el tema de calidad es complejo y multidimensional, uno de los indicadores más adecuados de la calidad educativa es la evaluación de los logros de aprendizaje, como resultado de una adecuada planificación.

La aplicación de algunas teorías y técnicas administrativas, como la de calidad total, el planeamiento estratégico, el desarrollo organizacional, la reingeniería y otros, presentan una resistencia para ser aplicados en la administración de las entidades educativas fundamentalmente públicas.

Entre las probables razones para esta resistencia se puede señalar:

- Razones de carácter conceptual o principista. En educación resulta muy difícil, o por lo menos muy forzado, considerar a los alumnos, menos a los padres de familia, como clientes (de la escuela) en el sentido comercial del término.

Por otra parte, los conceptos de educación y de calidad no son unívocos, razón por lo cual no hay una definición, concepto o interpretación únicos que puedan ser aplicados a dichos términos.

- La propia dinámica institucional. Las empresas que intercambian bienes y servicios lo hacen de una manera tan dinámica, que obligan a cambios rápidos y constantes, es decir trabajan más en el corto plazo y con resultados tangibles inmediatos; en tanto en educación los resultados son intangibles y generacionales.
- El servicio educativo es obligatoria y mayoritariamente ejercida por el estado, en tanto que los demás servicios son ejercidos por el sector privado, razón por lo cual su funcionamiento es altamente proclive al cambio e innovación, dada su gran flexibilidad.

De otro lado, la actividad gerencial es responsabilidad de un solo agente dinamizador (dirección, directorio, gerencia), en tanto la actividad educativa es responsabilidad compartida de un sin número de agentes sociales.

- Algunas variables como los de producto, costo (precio), utilidad (rentabilidad), etc. Son cuantificables, fáciles de precisar y de mayor variabilidad en una empresa, en tanto que

en las entidades educativas son más estables, y de difícil definición y cuantificación.

- La educación siendo una necesidad fundamental, cada vez más creciente, presenta como característica la existencia de un "mercado cautivo, razón por la cual no se ejercita con rigor el fenómeno de la competitividad entre entidades educativas, como si se lleva a cabo en las demás empresas convencionales, donde se da una "pelea" comercial por llevarse al mismo cliente.
- Las técnicas modernas antes citadas, son básicamente de aplicación institucional, en tanto que la educación no solo responde a una dimensión micro o institucional, sino también es un fenómeno macro o sistémico, razón por lo cual cualquier estrategia de mejoramiento resulta de muy difícil aplicación.

No podemos dejar de mencionar dos factores estratégicos para todo cambio. Por un lado, la cultura (idiosincrasia) que diferencia notoriamente al personal (magisterio) de las entidades educativas del de las demás (trabajadores) y que dado su volumen y heterogeneidad resulta muy complejo modificar conductas ancestralmente arraigadas.

## **1.2. Descripción del problema**

Las calidades del servicio educativo de las escuelas públicas son bajas. Esto exige a su vez mejorar la infraestructura, hacer más relevante el aprendizaje y las experiencias que se viven en la escuela, plantear los programas, actualizar los enfoques, revalorar la profesión docente, así como un conjunto de diseños estratégicos que promuevan el cambio. Si bien es cierto en estos últimos veinte años el estado viene haciendo esfuerzos para mejorar la calidad, sin embargo sabemos que esta es compleja, por lo tanto deben haber programas de corto, mediano y largo plazo a fin de ir mejorando progresivamente tanto, la calidad docente, infraestructura y por ende se deben hacer los esfuerzos necesarios para dotar de recursos económicos que permitan la realización de los proyectos de mejora en el tiempo y con resultados garantizados, como sabemos se asigna solo un

3,2 % del PBI, el más bajo de la región, que no permite cubrir los gastos a ello se suma la capacidad de gestión de las autoridades de turno que no conocen a fondo los problemas educativos, por lo tanto no se realiza planes que respondan a las exigencias requeridas.

En las instituciones educativas de Santa Clara el personal docente y Directivo se muestra conformista e indiferente a los problemas educativos de sus instituciones, falta de identificación, falta de participación y conciencia en los eventos cívicos y actividades del centro educativo, así como un elevado índice de impuntualidad e inasistencia.

Del mismo modo la inadecuada política económica del estado mantiene a los docentes en una precaria situación económica que limita su posibilidad de auto capacitarse o poder inscribirse en cursos o programas de especialización, cuyo costo se encuentra fuera de sus alcances económicas. En relación de los alumnos presentan una falta de hábitos de estudio, por lo cual presentan un bajo rendimiento, falta de identidad nacional y compromiso social, falta de autoestima y carencia de valores. Del mismo modo, existe un considerable porcentaje de alumnos que trabajan en horas libres, proliferación de juegos electrónicos y mal uso de los servicios de Internet, convirtiéndose en un elemento distractivo, incremento de pandillaje juvenil, drogadicción, alcoholismo. Los medios de comunicación no cumplen con su fin educativo más por el contrario promueven los antivalores.

Los Directores como responsables de la Gestión institucional no cuentan con una adecuada preparación como gerentes, para la elaboración de un "modelo" o "mapa estratégico" coherente de las etapas y pasos claves en el que quedarán claramente ubicados todos y cada uno de los esfuerzos que debe emprender en su centro educativo en la búsqueda de la calidad educativa y que se le recomienda realizar para conseguir los resultados esperados del proceso.

Existe una recarga de la labor de los Directores por falta de personal de gestión, supervisión y de apoyo como son de Sub-Dirección, secretaria, oficinista y portería. Resistencia del MED y de las UGELES para cubrir las plazas de apoyo a la Dirección por falta de presupuesto.

Los aspectos presentados demuestran la difícil situación en la que se encuentra el sistema educativo en la localidad de Santa Clara, poniéndose en evidencia en los resultados estadísticos don se observa altos índices de alumnos desaprobados con uno, o dos, o más áreas. Los alumnos de la promoción que habiendo egresados no continúan sus estudios superiores, por lo cual no solicitan sus respectivos certificados de estudios.

Esta difícil situación en la que se encuentra el sistema educativo de la comunidad de Santa Clara pone en riesgo el desarrollo de la comunidad, manifestándose a través de desintegración familiar, mano de obra no calificada, desempleo, violencia familiar, problemas de drogas, alcoholismo y delincuencia social cercano a la localidad, así como la erosión de los valores.

El gobierno debe asumir su responsabilidad: como lo explica el informe, lo primordial es fijarse como objetivo elevar la calidad educativa y establecer un plan con estándares medibles y realistas. Igualmente, los promotores educativos deben informar al estado y este a los padres de familia, que deben involucrarse cada vez más.

Esta reforma implica promover la excelencia entre los maestros, revalorar la función de los Directores y evaluar el rendimiento escolar y docente de modo imparcial y no politizado, en lo que debe poner el hombro el nuevo Colegio de Profesores del Perú.

Significa un cambio de paradigma, es decir una nueva forma de concebir y gestionar una organización escolar. La calidad total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente, para luego satisfacer y superarlas. La calidad total es una estrategia que busca garantizar a largo plazo, la supervivencia del crecimiento y la

rentabilidad de una organización, optimizando su competitividad, mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes, demandas educativas y la eliminación de todo tipo de desperdicio. Esto solo se logrará con la participación de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo y una adecuada Planificación Estratégica.

Este nuevo enfoque de calidad requiere de una renovación total de la mentalidad de las personas y, por tanto, de una nueva cultura organizacional, ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica un planeamiento y gestión participativa y una revaloración del personal docente, no aplicada por la administración tradicional.

Por otro lado, cuando hablamos de "calidad educativa" nos referimos a una educación permanente y que socialmente coadyuve al desarrollo humano de los estudiantes, sus padres, sus maestros; una educación que eleve el grado de desarrollo de la sociedad en aras de una mejor "calidad de vida" de todos los miembros de la nación. Por otro lado, cuando hablamos de calidad educativa, también tenemos que hablar necesariamente de "competitividad"; es decir elevar el sentido de competencia y esto es legítimo y adecuado, porque si hay una relación de solidaridad, también debe haber una relación de competencia y de responsabilidad social que estimule el crecimiento y desarrollo humano.

Alentar la sana competencia de los centros educativos es positivo, es alentar la calidad educativa.

La realidad educativa nacional sigue siendo tradicional (autoritaria y dogmática) y de baja calidad, tiene una cobertura muy alta aunque con mucho abandono, más aun ausentismo; la modernidad llega con sus artefactos pero mucho menos con su espíritu crítico y creativo; faltan oportunidades de trabajo y reconocimiento social para los jóvenes.

Sino asumimos con responsabilidad la realidad educativa local y nacional por los diversos estamentos involucrados en el sistema educativo nacional, el nivel de nuestra educación, sobre todo la pública está condenada a ser más precaria divorciada de los auténticos intereses nacionales y de espaldas al avance de la ciencia y la tecnología y los retos que plantea el proceso de globalización excluidos de la sociedad del conocimiento.

Para avanzar y superar el complejo problema educativo se requiere ahora una educación distinta, de calidad. Pero esto no nace espontáneamente, ni puede estar liberada del empuje de la gente ni a las solas leyes del mercado. Tampoco es razonable invertir en calidad a costa de poner en mayor riesgo del que ya existe al acceso de muchos al servicio educativo. El Estado debe asumir su responsabilidad y el mito educativo debe ser superado en un proyecto educativo que recoja los amplios consensos actualmente existentes materializados en una adecuada planificación estratégica de cada I.E. Ello supone esfuerzos concertados de todos los actores educativos pero sobre todo voluntad política de enfrentar los problemas de fondo.

Son por estas razones que **nuestra investigación estuvo orientada a identificar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo, a fin de conocer el estado actual**, que nos permitió plantear alternativas de solución o un plan de mejora según amerite el caso.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿Cuál es la relación que existe entre el **planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

### ***1.3.2 Problemas específicos***

¿Cuál es la relación que existe entre **la fase analítica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre **la fase filosófica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre **la fase programática del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre **la fase operativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre **la fase cuantitativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?

## **1.4. Antecedentes**

### ***1.4.1. Antecedentes nacionales***

Alarcón (2016) realizaron la investigación titulada: *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de los servicios que presta la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, período 2008-2011*. Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Perú. La investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre la percepción de los

estudiantes de pregrado de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con respecto al planeamiento estratégico y la calidad de los servicios, para contribuir de esta manera al conocimiento de la relación de estas dos variables, estableciendo oportunidades de mejora. La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se consideró una población de 1 290 estudiantes y una muestra de 219. Se aplicó dos cuestionarios, elaborados a partir del Informe Final del Planeamiento Estratégico de la Facultad de Ingeniería Industrial 2008-2011, en el año 2012. Los instrumentos han cumplido con los criterios de validez y confiabilidad. Del tratamiento estadístico se ha concluido que existe relación significativa entre las variables planeamiento estratégico y la calidad de los servicios, siendo rho de Spearman = 0,599, con  $\alpha = 0,05$ . Asimismo, existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y las dimensiones (biblioteca especializada, campus virtual y unidad de soporte técnico en las aulas) de la calidad de los servicios.

Ibarra (2012) realizó la investigación titulada: *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención: Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. La investigación científica que hemos realizado es básica, correlacional causal no experimental. Los factores de estudio son dos: el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad de la institución educativa Kumamoto IN° 3092 Puente Piedra Lima 2011. La población y muestra estuvo conformada por 65 docentes de la IE Kumamoto distribuidos de la siguiente manera: 24 primaria y 41 de secundaria. El diseño de la investigación es transeccional, correlacional, causal. bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: la evaluación del

PEI, FODA y la gestión administrativa propiamente dicha y la medición de la planificación, la organización, integración, dirección y control que se aplicó a los 65 docentes de la muestra. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación: el planeamiento estratégico se relaciona con la gestión de la calidad de la I.E Kumamoto I. Puente Piedra. Región Lima. 2011. Los resultados obtenidos nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigada pues se ha encontrado con el cálculo del chi cuadrado un valor de  $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$  por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación es decir el planteamiento estratégico mejora la calidad de la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011.

Cuya (2017) realizó la investigación: *El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Perú. El objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación entre el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015. El tipo de investigación es no experimental y de diseño descriptivo, correlacional, bivariada y transversal. Los factores de estudio son dos: el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa. La población y muestra estuvo conformada por 40 docentes de la I.E. N° 115-28. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios uno para la gestión educativa y otra para medir la planificación, organización, integración, dirección y control. Se aplicó a los 40 docentes de la muestra. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación: el Planeamiento Estratégico se

relaciona con la Gestión Educativa de la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015. Los resultados obtenidos nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigada pues se ha encontrado con el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman la sustentación rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación, es decir el Planeamiento Estratégico mejora la Gestión Educativa de la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015.

Ramírez (2015) realizó la investigación: *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013*. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Educación, en la Universidad de San Martín de Porres – Perú. El presente trabajo de investigación está enfocado en establecer la relación que existe entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad de gestión en las Instituciones educativas públicas del nivel primario en el distrito de Chorrillos, Lima. En la base teórica se analiza los conceptos básicos del planeamiento estratégico y la calidad de gestión. La investigación planteada es del tipo cuantitativo y se hizo uso del diseño correlacional, a través del muestreo no probabilístico se seleccionó como muestra 04 instituciones, 94 docentes y 17 administrativos. Se aplicó un cuestionario sobre el planeamiento estratégico que mide las dimensiones: misión, visión, objetivos, estrategias, metas y FODA. También, se consideró en el mismo cuestionario las dimensiones de liderazgo, gestión pedagógica y académica, gestión de convivencia a los estudiantes y la gestión administrativa, y financiera. Este instrumento consta de 26 ítems y ha sido validado mediante juicio de expertos y presenta una alta confiabilidad de 0,9182. Con la presente investigación se comprobó que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión de acuerdo al coeficiente de Spearman.

Sánchez (2018) realizó la investigación titulada: *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*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de la Educación, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Perú. 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.

#### ***1.4.2. Antecedentes internacionales***

Salas y Lucín (2013) ejecutó la investigación titulada: *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Esta tesis fue realizada con el fin de evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil

de la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” y su repercusión en los servicios educativos entregados. El objetivo de esta, es revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la deserción del alumnado de la unidad educativa. Como hipótesis se planteó que los directivos de la Unidad educativa tiene la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 al 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia. Una vez finalizada la tesis, se presenta las siguientes recomendaciones como son: incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación del proceso educativo, propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutran de nuevos paradigmas, realizar inversión para la implementación de un plan de marketing, el cual ayudará en la mejora de la gestión de activos que posee.

Trinidad (2016) realizó el estudio: *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Didáctica y Organización de Instituciones Educativas, en la Universidad de Sevilla – España. 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 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.

Leal (2016) elaboró la investigación titulada: *Diseño de un plan de desarrollo estratégico institucional para una universidad*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas, en la Universidad de Chile – Chile. El propósito principal consiste en proponer un Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) para lograr la calidad Institucional, como idea estratégica de desarrollo, en el sentido que es fundamental que la Universidad sea reconocida y acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación, CNA. En virtud de lo anterior, la UNIACC, que hoy no está acreditada, se propone lograr su certificación, generando estrategias y mejoras en su funcionamiento organizacional, sus procedimientos académicos y su adecuado cumplimiento misional-educativo, para lo cual utilizará mecanismos de aseguramiento de calidad eficientes y eficaces. En este sentido, el principal objetivo Institucional es lograr una óptima organización, además de asegurar su desarrollo y calidad docente, a nivel de pregrado. Metodológicamente, para realizar este estudio, se usó el Modelo de Diseño y Ejecución de Estrategias de Negocios, creado por el Profesor Enrique Jofré; modelo construido sobre la base de cinco procesos que simplifican la creación de estrategias de negocios y los elementos de la misma. El resultado obtenido en este trabajo fue construir un Plan de Desarrollo Institucional, con un horizonte de tiempo de tres años, para satisfacer las necesidades de mediano plazo, que demandan a las Instituciones de Educación Superior. En dicho Plan, se establece un mecanismo de seguimiento y de control de la estrategia, además de establecer las metas anuales institucionales que, de ser posibles de lograr, constituyen un desafío para la Institución dentro del plazo establecido. Específicamente, abordamos cuatro líneas estratégicas (Desarrollo Institucional, Estudiantes, Calidad y Sustentabilidad financiera), con las cuales se construyó la

estrategia para la Universidad. El Plan de Desarrollo Institucional, permitirá definir los procesos Institucionales y sus políticas, también señalará cómo actuar y ayudará a mejorar el funcionamiento interno que, en última instancia, fortalecerá el clima laboral y apoyará a la adaptación de las actuales necesidades, que demanda la sociedad y el mercado laboral. Todo lo anterior, pensamos, se traducirá en una formación integral y de calidad, de los estudiantes de esta Universidad. En la implementación de este PDEI, por la UNIACC, se sugiere evaluar en forma periódica los avances y las metas logradas con este instrumento. La idea es actualizar el Plan a la realidad de cumplimientos y necesidades, aspectos que se encuentran en permanente cambio, y así, volver a replantear las metas comprometidas, pero siempre bajo las líneas estratégicas propuestas desde el principio.

Rojas y González (2015) en el estudio titulado: *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el Colegio Eduardo Umaña Luna de la Localidad Octava de Kennedy*. Tesis para optar el título académico de Máster en Ciencias de la Educación con énfasis en Gestión, en la Universidad Libre de Colombia. El presente trabajo se encuentra estructurado en introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía, y anexos. El método de investigación es cualitativo: investigación Acción. Se presenta una investigación mixta que según Hernández Sampieri (2010), implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. En el primer capítulo se planteó todo lo referente a la gestión educativa, en donde se tomó como referencia a Sander Benno (1996), el entorno escolar, la convivencia (Rodrigo Ojeda 2013) y el liderazgo (Lupano 2008 y Yulk 2002), los tipos de liderazgo y las características de un buen líder, enfatizando en la importancia que tiene el conocimiento de la comunidad, partiendo de un diagnóstico y reconocimiento de la misma, desde la UPZ 82, hasta la realidad interna del colegio Eduardo Umaña Luna, que es en donde se realiza la propuesta. En el segundo

capítulo se trabajó la propuesta desde el ciclo PHVA (Demming 1996), como estrategia de gestión aplicada a la educación. Se realizó la descripción de la propuesta, basándose en un diagnóstico realizado a los estudiantes participantes del proyecto, para derivar en el impacto de los mismos en los aspectos convivenciales y de proyecto de vida de los estudiantes, empleando como pretexto los proyectos no transversales que se desarrollan al interior de la organización escolar y en este caso en particular el grupo de comparsa. Por último, se realiza la evaluación de la propuesta evidenciando la necesidad de implementar el proyecto al interior de la escuela, como alternativa para transformar la convivencia. Resumen elaborado en Junio 11 de 2015.

Pusdá (2016) elaboró el estudio titulado: *Plan estratégico de marketing para optimizar el servicio educativo de la escuela básica “Procer Manuel Quiroga” de la Ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi*. Tesis para optar el título de Licenciatura en Mercadotecnia, en la Universidad Técnica del Norte – Ecuador. El objetivo general de este plan estratégico de marketing está orientado a optimizar el servicio educativo de la escuela básica “PROCER MANUEL QUIROGA” de la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi. Para alcanzar el objetivo, se recopiló información tanto a nivel primario como secundario para realizar el diagnóstico situacional, el marco teórico y el estudio de mercado. Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente en la comunidad educativa los cuales fueron validados mediante una entrevista al director y mediante encuestas a docentes, estudiantes y padres de familia, quienes forman parte de la institución y son los conocedores de las problemáticas y potencialidades que esta tiene. Con el diagnóstico se encontró puntos a favor como un personal calificado y comprometido con su trabajo, infraestructura adecuada para la prestación del servicio y en buena ubicación; pero en contraste a lo antes mencionado se detectó principalmente que existe poca comunicación entre docentes y estudiantes, deficiencia en los trámites

administrativos, problemas en el trabajo en equipo. Seguidamente se pasó al desarrollo de un esquema de conceptos teóricos y científicos que permitieron la especialización en el tema propuesto. Con el estudio de mercado se pudo conocer la opinión de los padres de familia y su nivel de satisfacción de la educación de sus hijos. Con la información obtenida se desarrolló el plan que contiene estrategias de mejoramiento para los servicios y atención al usuario y estrategias para mejorar la identidad corporativa.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### ***1.5.1. Justificación práctica***

A través de esta investigación nos permitió saber qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima – 2019, así como el nivel de cada una de las dimensiones de las variables, cuyos resultados sirvieron para proponer alternativas de solución para mejorar la calidad del servicio educativo de la Red.

### ***1.5.2. Justificación teórica***

A nivel administrativo es muy importante el primer proceso, en este caso es la planificación estratégica, en esta etapa se diseña la misión, visión, objetivos estratégicos, los cuales van a permitir el desarrollo de las instituciones educativas y cumplir el rol fundamental para las que fueron creadas, que es impartir una educación de calidad. Vista la calidad desde diferentes puntos de vista, pero con base en los pilares de la educación: Aprender a conocer, a hacer, a vivir juntos y aprender a ser.

### ***1.5.3. Justificación metodológica***

El presente trabajo se aplicó una Investigación Sustantiva con diseño correlacional y para medir las variables dos encuestas que nos permitió identificar y describir las dimensiones de las variables.

## 1.6. Limitaciones de la investigación

**En relación al tiempo**, la falta de celeridad de los tramites por parte de la EUPG.

**En relación al espacio**, los resultados sólo se limitaron a ser generalizados para las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte. Se menciona la presente limitación porque abarcar más instituciones educativas conlleva mayor tiempo de estudio para el investigador, así como se necesita mayores recursos económicos.

**En relación a los recursos económicos**, se carece de financiamiento por parte de instituciones públicas como privadas.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. *Objetivo general*

Determinar la relación que existe entre el **planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

### 1.7.2. *Objetivos específicos*

Identificar la relación que existe entre la **fase analítica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Describir la relación que existe entre la **fase filosófica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Caracterizar la relación que existe entre la **fase programática del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Describir la relación que existe entre la **fase operativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Identificar la relación que existe entre la **fase cuantitativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

Existe relación entre el **planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas***

Existe relación entre la **fase analítica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Existe relación entre la **fase filosófica del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Existe relación entre la **fase programática del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Existe relación entre la **fase operativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Existe relación entre la **fase cuantitativa del planeamiento estratégico** y la **calidad del servicio educativo** en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Marco conceptual**

#### ***Análisis FODA***

El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) ayuda a conocer todo el entorno que rodea a una organización, tanto en su ambiente interno como externo (Krallinger & Hellebust, 1993).

#### ***Aprendizaje***

Es el que permite que los conocimientos adquiridos en el proceso formativo puedan ser utilizados para la vida diaria o para solucionar situaciones problemáticas. El aprendizaje se produce cuando la persona que aprende relaciona los nuevos conocimientos con el cuerpo de conocimientos que ya posee, es decir, con su estructura cognitiva. Se manifiesta cuando una persona es capaz de expresar el nuevo conocimiento con sus propias palabras, dar ejemplos y responder preguntas que implican su uso, bien sea en el mismo contexto o en otro. Se puede desarrollar a través de actividades por descubrimiento o actividades por exposición. (Ávila, 2000)

#### ***Calidad***

Una definición común de la calidad: es la idoneidad de un producto o servicio durante el uso al que va dirigido, involucra aspectos de diseño y producción. La idoneidad es la reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función. Por lo tanto, Calidad es aquel producto o servicio que reúne las condiciones necesarias para desempeñar una función, durante el uso al que va dirigido. (Evans, 2008).

#### ***Gestión de la calidad***

Es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia

organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. (James, 1997)

### ***Planeamiento estratégico***

Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla 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 proactivo y anticipatorio. (Serna, 1994).

### ***Sistema educativo de calidad***

Es tener condiciones fundamentales para asegurar el derecho a la educación; fortalecimiento de la escuela pública gratuita, única capaz de garantizar el derecho a la educación; el derecho a la no discriminación y a la plena participación; la equidad como una condición esencial de una educación de calidad, tanto en el acceso, como en los recursos y procesos educativos y los resultados; y, relevancia y pertinencia (Unesco, 2000)

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Planeamiento estratégico***

**2.2.1.1. Definición de planificación.** Para Ander- Egg (2007), señala: “Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades a acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados”. (p.25).

Podemos señalar al respecto que al hablar de planificación inmediatamente implica ordenar, organizar, coordinar, prever, las acciones establecidas.

**2.2.1.2. Definición de planeación estratégica.** La planeación estratégica es la disciplina en que se buscan y especifican las ventajas competitivas de la organización en relación con su competencia, con el fin de emplearlas para alcanzar sus objetivos financieros, de acuerdo con su misión y visión. (Chiavenato, 2016)

**2.2.1.3. Elementos que caracterizan la planificación.** El presente acápite se trabajará de acuerdo a Dror, citado y reajustado por Ander- Egg (2007), los elementos son:

- ***Planificar es un proceso.*** Implica una serie de elaboración de pasos y procesos que se deben de cumplir, para llegar a la meta u objetivo.
- ***Preparatorio.*** Que parten de un conjunto de decisiones elaboradas por los responsables, ser aprobadas y ejecutadas.
- ***Un conjunto.*** Se refiere al conjunto de decisiones que se toman durante todo el proceso.
- ***Decisiones para la acción.*** La decisión se toma con una finalidad práctica, que es la ejecución.
- ***Futura.*** la planificación es una actividad encaminada al futuro, dentro de la planificación estratégica se denomina situación objetivo.
- ***Dirigido al logro de objetivos.*** Siempre debe responder a objetivos claros y medibles.
- ***Por medios preferibles.*** Entendida como el arte de establecer procedimientos como resultado de los recursos y objetivos, en función del establecimiento de normas y pautas.

**2.2.1.4. Definición de planeamiento estratégico.** Al respecto Eyzaguirre (2006), considera que el planeamiento estratégico es un proceso activo que tiene la facultad de desarrollar en las organizaciones la capacidad de plantearse objetivos institucionales analizando, previniendo y anticipándose a los desafíos y oportunidades que se puede presentar en el entorno interno y externo de la organización con la única finalidad de lograr los objetivos institucionales previstos. Asimismo, Ander- Egg (2007) afirma que en la planificación estratégica “se utilizan procedimientos estratégicos, en los que interesa de manera particular, la direccionalidad del proceso (...) y ajustar cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta” (p. 51).

En la actualidad los cambios que se han dado a tanta velocidad, de una u otra manera han influenciado para que las diferentes instituciones y organizaciones tanto nacionales como particulares se adapten y adopten este nuevo enfoque de la planificación estratégica.

**2.2.1.5. Fases o momentos de la planificación estratégica.** De acuerdo a Eyzaguirre, (2006), la planificación estratégica tiene 5 fases: Fase analítica, filosófica, programática, operativa y cuantitativa, veremos brevemente cada una de ellas.

a) **Fase analítica.** En esta etapa se lleva a cabo el diagnóstico situacional, con la finalidad de tener el FODA, que permita a la institución conocer el estado actual tanto interno como externo de la organización.

b) **Fase filosófica.** Esta es una de las etapas más importantes, ya que planteará:

- La misión
- Visión
- Objetivos estratégicos
- Principios y valores de la institución.

- c) **Fase programática.** En esta fase se determinan los objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- d) **Fase operativa.** En esta etapa se plantean las estrategias y las actividades, tanto en los planes o proyectos que se van a ejecutar, de acuerdo a los objetivos planteados.
- e) **Fase cuantitativa.** Es muy importante elaborar indicadores a fin de evaluar el logro de las actividades propuestas y plantear alternativas de mejora si son necesarias.

### 2.2.2. *Calidad del servicio educativo en instituciones educativas*

**2.2.2.1. Definición de calidad educativa.** Es importante mencionar que a partir de (The Treasure Within, Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century) Aprendizaje: El Tesoro Interior, Informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI, presidido por otro estadista francés, Delors, esta Comisión entiende que la educación a lo largo de toda la vida se basa en cuatro pilares (UNESCO 2005):

- **Aprender a conocer**, reconociendo al que aprende diariamente con su propio conocimiento, combinando elementos personales y "externos."
- **Aprender a hacer**, que se enfoca en la aplicación práctica de lo aprendido.
- **Aprender a vivir juntos**, que se ocupa de las habilidades críticas para llevar adelante una vida libre de discriminación donde todos tengan iguales oportunidades de desarrollarse a sí mismos, a sus familias y a sus comunidades.
- **Aprender a ser**, que hace hincapié en las destrezas que necesitan los individuos para desarrollar su pleno potencial.

A partir de los pilares mencionados, vienen los cambios de paradigmas en la educación, tal como la UNESCO en Paris en el 2003, se promueve el acceso a una educación de calidad como derecho humano, sustentado en el enfoque de los Derechos

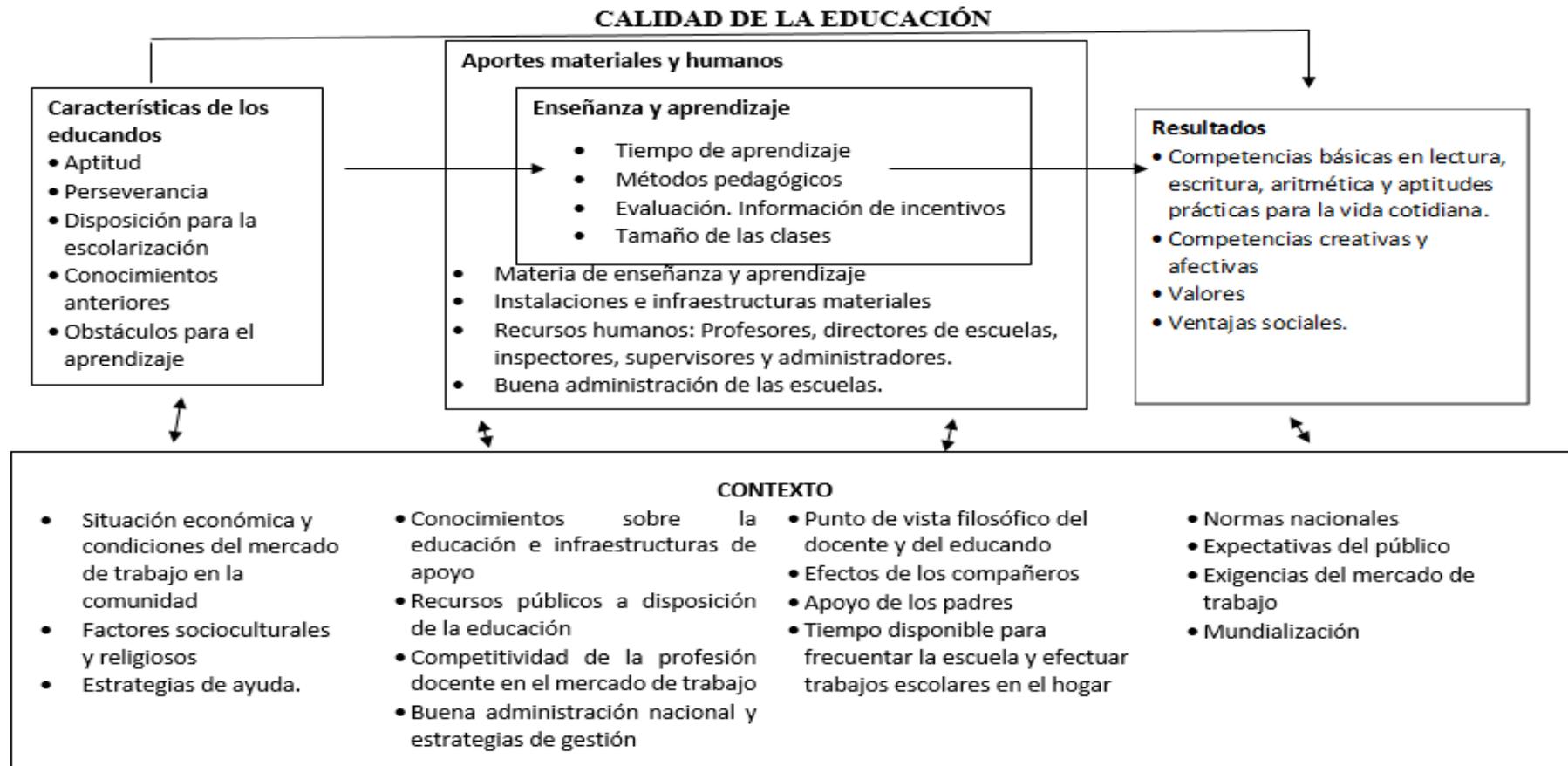
Humanos. Pigozzi (2004), citado por la UNESCO (2005), considera al aprendizaje en dos niveles:

- **A nivel del estudiante**, la educación necesita buscar y reconocer el conocimiento previo de los estudiantes, reconocer los modos formales e informales, practicar la no discriminación y proveer un entorno de aprendizaje seguro y apoyado.
- **A nivel del sistema de aprendizaje**, se necesita una estructura de apoyo para implementar políticas, establecer normas, distribuir recursos y medir los resultados de aprendizaje de modo que se logre el mejor impacto posible sobre un aprendizaje para todos.

A continuación, presentamos en una figura esquematizada, como debe entenderse la calidad educativa.

Figura 1

*Calidad de la educación.*



**2.2.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio educativo.** Para el desarrollo de la presente investigación consideramos la propuesta por Senlle y Gutiérrez (2005), consideran 6, veremos a continuación:

a) **Calidad estructural.** Se consideran a:

- Edificios, las aulas.
- Los programas
- Mobiliario, mesas, sillas, estantes.

b) **Calidad en la metodología didáctico – pedagógica.** Se consideran a:

- Preparación de los docentes
- Utilización de estrategias

c) **Calidad de servicio.** Se consideran a:

- **Internas**, se considera a las relaciones personales entre todos los colaboradores de la institución educativa (Director, profesores, técnicos, personal administrativo)
- **Externos**, satisfacer al mercado.

d) **Calidad de la gestión.** Se consideran a: La aplicación de leyes, normas y fomentar la mejora continua y por ende la calidad educativa.

e) **Calidad de vida.** Se consideran que:

- Se debe de preparar a los estudiantes para que tengan una convivencia sana, pacífica y armoniosa con sus semejantes
- Enseñar a respetar y cuidar su propia vida y de sus semejantes
- Cuidar el planeta.

f) **Resultados.** Estará en función de los objetivos que la institución señale de acuerdo a su visión, misión y objetivos estratégicos.

### III. Método

#### 3.1. Tipo de investigación

Se aplicó la Investigación Sustantiva, con sus niveles Descriptivo y Explicativo, para Sánchez C.y Reyes M. (2017 p. 38), en su libro Metodología y Diseños de la investigación científica, define “... como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad”.

Asimismo, se aplicó el diseño descriptivo correlacional, con la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de estudio.

#### 3.2. Población y muestra

En la presente investigación la población y la muestra de investigación fue la misma, denominada muestreo censal, al respecto Ramírez (1997) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”

**Tabla 1**

*Muestra de estudio*

| INSTITUCIÓN EDUCATIVA | NIVEL/ MOD | TUR.  | N° DE DIRECT | N° DE DOC  | TOTAL      | %          |
|-----------------------|------------|-------|--------------|------------|------------|------------|
| 1251 Peruano Suizo    | SEC.       | M/ T. | 1            | 31         | 32         | 22         |
| 1283 Okinawa          | SEC.       | M/ T. | 1            | 13         | 14         | 9          |
| Ricardo Palma         | SEC.       | M/ T. | 2            | 37         | 39         | 27         |
| Telesforo Catacora    | SEC.       | M/ T. | 2            | 44         | 46         | 32         |
| 1290 Nueva América    | SEC.       | M/ T. | 2            | 13         | 15         | 10         |
| <b>TOTAL</b>          |            |       | <b>8</b>     | <b>138</b> | <b>146</b> | <b>100</b> |

*Nota.* Datos tomados de la Secretaría de las Instituciones Educativas.

La muestra estuvo constituida por:

- La I.E. N° 1251 Peruano Suizo, a cargo de 1 director y 31 docentes, que forman el 22 % de la muestra.
- La I.E. N° 1283 Okinawa, a cargo de 1 director y 13 docentes, que forman el 9 % de la muestra.
- La I.E. Ricardo Palma, a cargo de 2 directivos y 37 docentes, que forman el 27 % de la muestra.
- La I.E. Telesforo Catacora, a cargo de 2 directivos y 44 docentes, que forman el 32 % de la muestra.
- La I.E. N° 1290 Nueva América, a cargo de 2 directivos y 13 docentes, que forman el 10 % de la muestra.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

| <b>VARIABLES</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                                  | <b>INDICADORES</b>  |
|--|---|---|
| <b>VARIABLE (X):<br/><br/>PLANEAMIENTO<br/>ESTRATÉGICO</b>           | 1. Fase Analítica                                   | - Análisis situacional<br>- Análisis FODA                           |
|  | 2. Fase Filosófica                                  | - Visión de acuerdo a los principios de la educación peruana.       |
|  | 3. Fase Programática                                | - Objetivos estratégicos<br>- Integración de la comunidad educativa |
|  | 4. Fase Operativa                                   | - Cumplimiento de planes.<br>- Cumplimiento de programas            |
|  | 5. Fase Cuantitativa                                | - Monitoreo de planes<br>- Distribución de recursos                 |
| <b>VARIABLE (Y):<br/><br/>CALIDAD DEL<br/>SERVICIO<br/>EDUCATIVO</b> | 1. Calidad estructural                              | - Factores físicos<br>- Factores técnicos                           |
|  | 2. Calidad en la metodología didáctica - pedagógica | - Preparación para el aprendizaje<br>- Materiales educativos        |
|  | 3. Calidad de servicio                              | - Servicio interno<br>- Servicio externo                            |
|  | 4. Calidad de la gestión                            | - Gestión del director  |
|  | 5. Calidad de vida                                  | - Promover un trato equitativo<br>- Clima de armonía                |
|  | 6. Resultados                                       | - Resultados cuantitativos y cualitativos                           |

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.4. Instrumentos

#### 3.4.1. Los instrumentos de recolección de datos

##### Tabla 3

*Ficha técnica de la encuesta para medir el planeamiento estratégico*

---

**Nombre:** Encuesta para medir el Planeamiento Estratégico

---

**Autoras:** Hilario, G. y Zárate, Y. (2018).

**Administración:** Individual.

**Tiempo aplicación:** En promedio de 30 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable, está compuesta por 5 dimensiones:

1. Fase Analítica
2. Fase Filosófica
3. Fase Programática
4. Fase Operativa
5. Fase Cuantitativa

La encuesta comprende 25 ítems, con respuestas tipo Likert.

El instrumento muestra un Alfa de Cronbach = 0,863, por lo tanto, el instrumento es válido y la confiabilidad fue determinada por tres Jueces, valorando a la encuesta como buena.

---

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 4**

*Ficha técnica de la encuesta para medir la calidad del servicio educativo*

---

**Nombre:** Encuesta para medir la calidad del servicio educativo

---

**Autor :** Vásquez, L. (2017)

**Administración:** Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 30 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable, está compuesta por 6 dimensiones:

1. Calidad estructural
2. Calidad en la metodología didáctico - pedagógica
3. Calidad de servicio
4. Calidad de la gestión
5. Calidad de vida
6. Resultados

La encuesta comprende 39 ítems, con respuestas tipo Likert.

El instrumento muestra un Alfa de Cronbach = 0,952, por lo tanto, el instrumento es válido y la confiabilidad fue determinada por tres Jueces, valorando a la encuesta como buena.

---

*Nota.* Elaboración propia.

### **3.4.2. Pruebas de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos**

Es importante mencionar que a pesar de que los instrumentos que se han aplicado en la presente investigación muestran confiabilidad y validez, en la presente investigación se tomó una prueba piloto.

Presentamos los resultados:

- **Confiabilidad y validez para encuesta de Planeamiento Estratégico, variable (X)**

**Confiabilidad**

**Tabla 5**

*Estadísticos de fiabilidad –(1)*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| <b>0,907</b>     | <b>25</b>       |

*Nota.* El resultado refiere que la encuesta es confiable en un 90,7 %.

**Validez**

Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado, **por lo tanto, la encuesta es válida.**

- **Confiabilidad y validez para encuesta de calidad del servicio educativo, variable (Y)**

**Confiabilidad**

**Tabla 6**

*Estadísticos de fiabilidad –(2)*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| <b>0,897</b>     | <b>39</b>       |

*Nota.* El resultado refiere que la encuesta es *confiable* en un 89,7 %.

**Validez**

Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado, **por lo tanto, la encuesta es válida.**

### 3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes procesos:

- **Planificación.** Estuvo comprendido desde la elaboración del plan de tesis, diseño, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.
- **Ejecución.** Ha abarcado el desarrollo de la tesis, el trabajo de campo, análisis y resultados.
- **Evaluación.** Se considera la sustentación y la publicación de la investigación.

### 3.6. Análisis de datos

Luego de la obtención de resultados, se aplicó la estadística inferencial, así como los métodos analítico, sintético, inductivo y deductivo.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados de las variables de estudio

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de la variable (X): Planeamiento estratégico

A continuación, el resultado descriptivo total de la variable y en seguida por dimensiones.

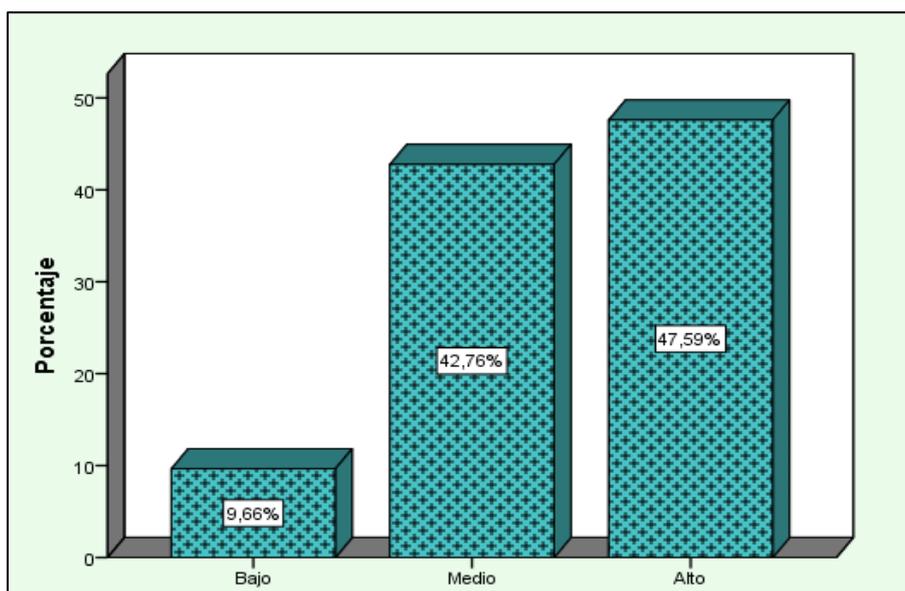
##### 4.1.1.1. Resultado total de la variable (X): Planeamiento estratégico

**Tabla 7**

*Planeamiento estratégico*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 14         | 9,7        |
| Medio | 62         | 42,8       |
| Alto  | 69         | 47,6       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 2***Planeamiento estratégico.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 47,6% considera que el planeamiento estratégico es alto, mientras el 42,8% considera que es medio y el 9,6% considera que es bajo.

#### **4.1.1.2. Resultado por cada una de las dimensiones de la variable (X):**

##### **Planeamiento estratégico**

La variable tiene cinco dimensiones:

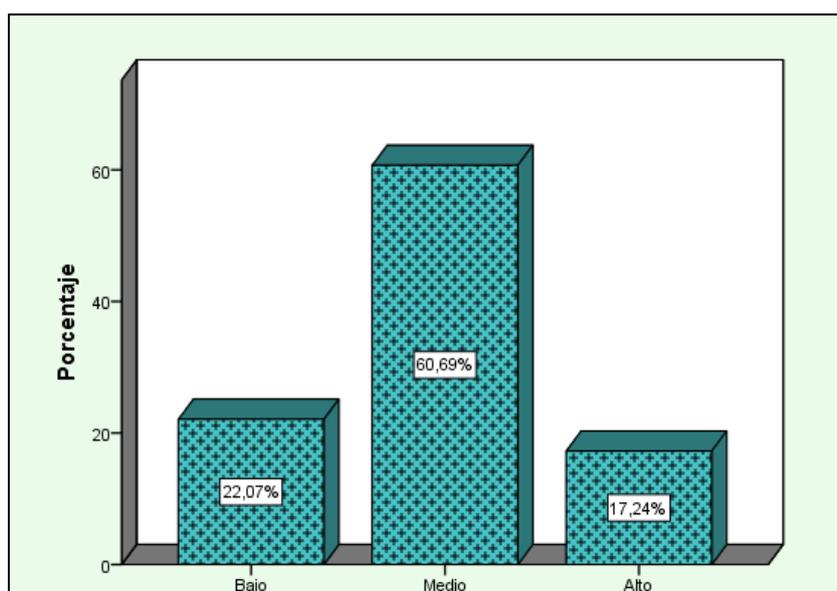
- a. Fase analítica
- b. Fase filosófica
- c. Fase programática
- d. Fase operativa
- e. Fase cuantitativa

A continuación, los resultados de cada dimensión.

**Tabla 8***Fase analítica*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 32         | 22,1       |
| Medio | 88         | 60,7       |
| Alto  | 25         | 17,2       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

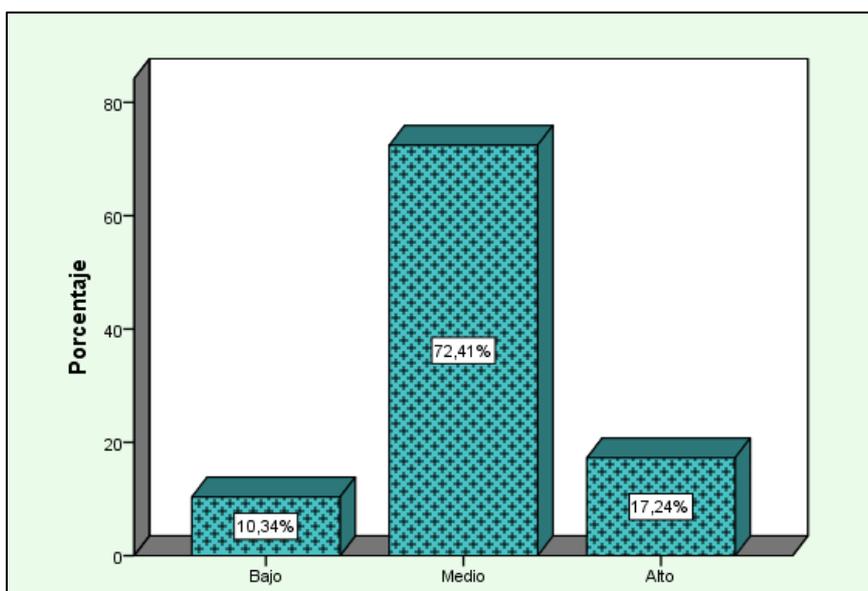
**Figura 3***Fase analítica.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 60,7% considera que la fase analítica es media, mientras el 22,1% considera que es baja y el 17,2% considera que la fase analítica es alta.

**Tabla 9***Fase filos3fica*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 15         | 10,3       |
| Medio | 105        | 72,4       |
| Alto  | 25         | 17,2       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

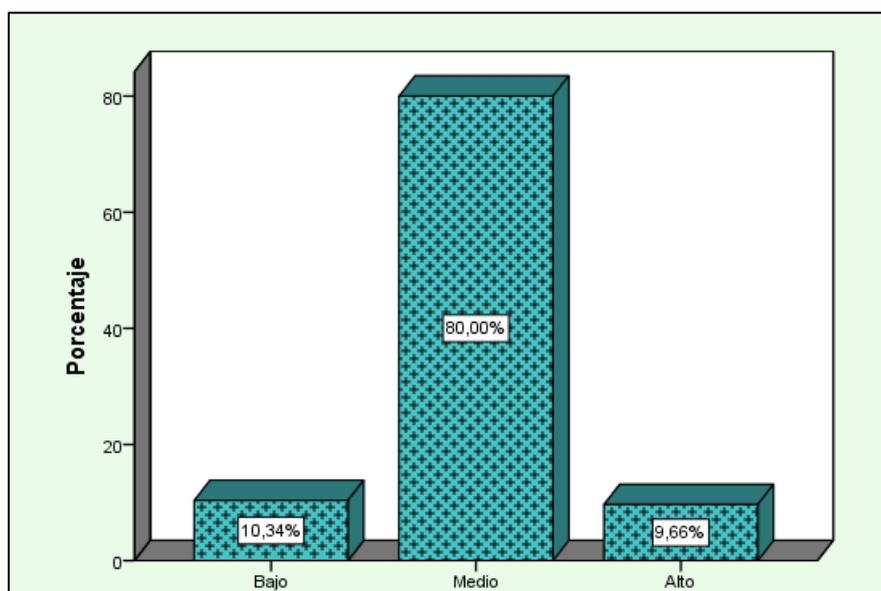
**Figura 4***Fase filos3fica.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 72,4% considera que la fase filos3fica es media, mientras el 17,2% considera que es alta y el 10,3% considera que la fase filos3fica es baja.

**Tabla 10***Fase programática*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 15         | 10,3       |
| Medio | 116        | 80,0       |
| Alto  | 14         | 9,7        |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

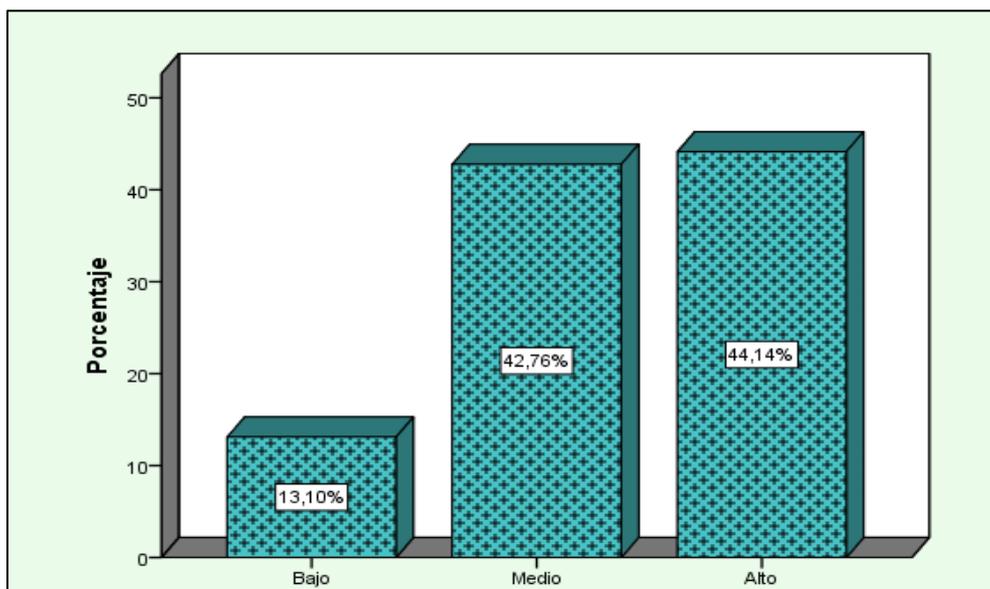
**Figura 5***Fase programática.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 80,0% considera que la fase programática es media, mientras 10,3% considera que es baja y el 9,7% considera que la fase programática es alta.

**Tabla 11***Fase operativa*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 19         | 13,1       |
| Medio | 62         | 42,8       |
| Alto  | 64         | 44,1       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

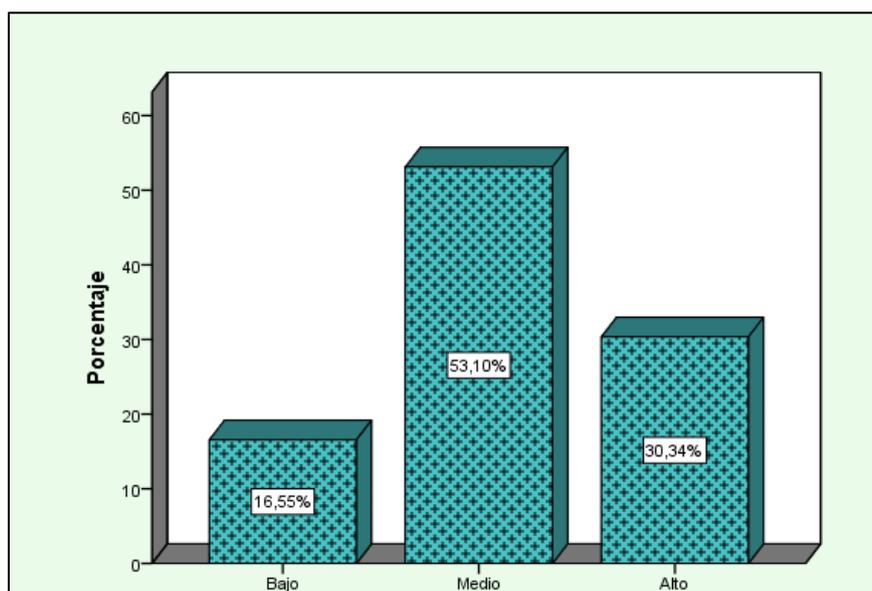
**Figura 6***Fase operativa.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 44,1% considera que la fase operativa es alta, mientras 42,8% considera que es media y el 13,1% considera que la fase operativa es baja.

**Tabla 12***Fase cuantitativa*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 24         | 16,6       |
| Medio | 77         | 53,1       |
| Alto  | 44         | 30,3       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 7***Fase cuantitativa*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, obtuvo que el 53,1% considera que la fase cuantitativa es medio, mientras 30,3% considera que es alta y el 16,6% considera que la fase cuantitativa es baja.

#### **4.1.2. Resultados descriptivos de la variable (Y): Calidad del servicio educativo**

Con la finalidad de lograr un mejor entendimiento presentaremos los resultados totales y de cada dimensión.

#### 4.1.2.1. Resultado total de la variable (Y): Calidad del servicio educativo

**Tabla 13**

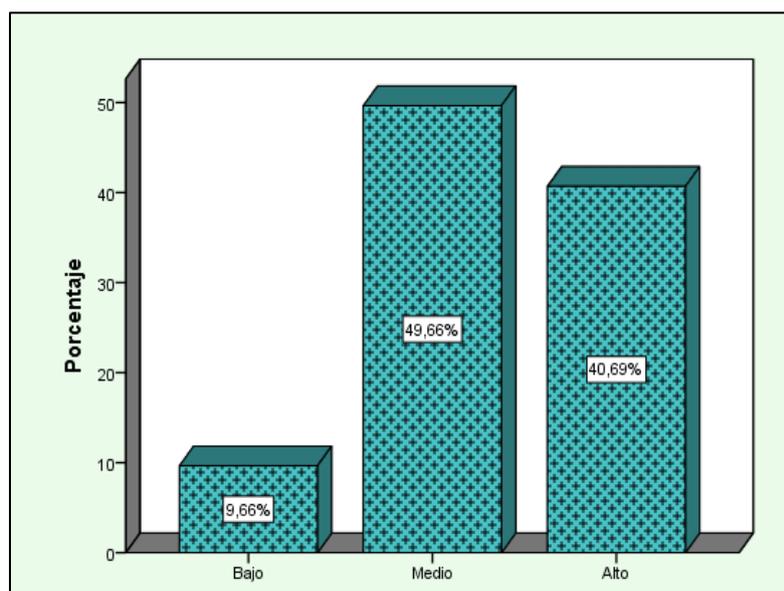
*Calidad de servicio educativo*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 14         | 9,7        |
| Medio | 72         | 49,7       |
| Alto  | 59         | 40,7       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 8**

*Calidad de servicio educativo.*



*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 49,7% considera que la calidad del servicio educativo es media, mientras 40,7% considera que la calidad del servicio educativo es alta y el 9,7% considera que la calidad del servicio educativo es baja.

**4.1.2.2. Resultado por cada una de las dimensiones de la variable (Y): Calidad del servicio educativo.**

La variable tiene seis dimensiones:

- a. Calidad estructural
- b. Calidad en la metodología didáctico - pedagógica
- c. Calidad de servicio
- d. Calidad de gestión
- e. Calidad de vida
- f. Resultados

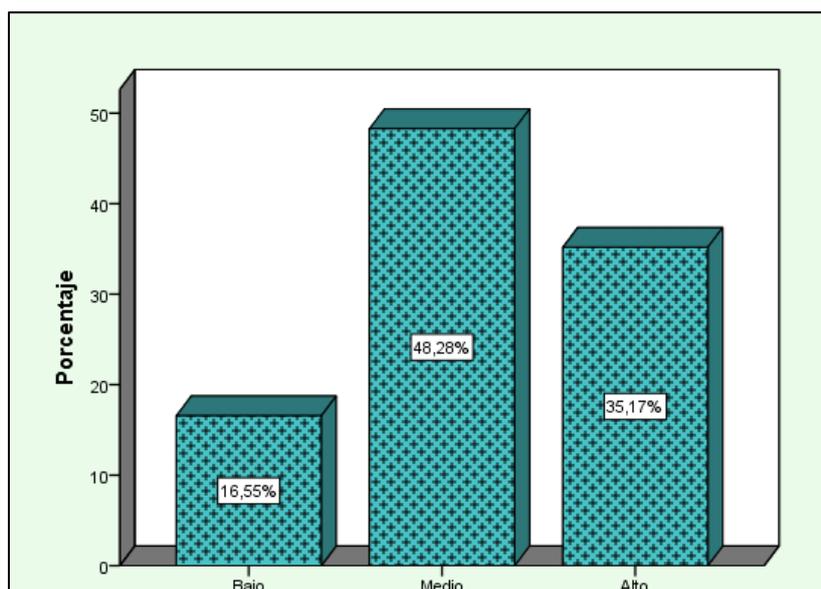
A continuación, los resultados.

**Tabla 14**

*Calidad estructural*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 24         | 16,6       |
| Medio | 70         | 48,3       |
| Alto  | 51         | 35,2       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 9***Calidad estructural.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 48,3% considera que la calidad estructural es media, mientras 35,2% considera que es alta y el 16,6% considera que la calidad estructural es baja.

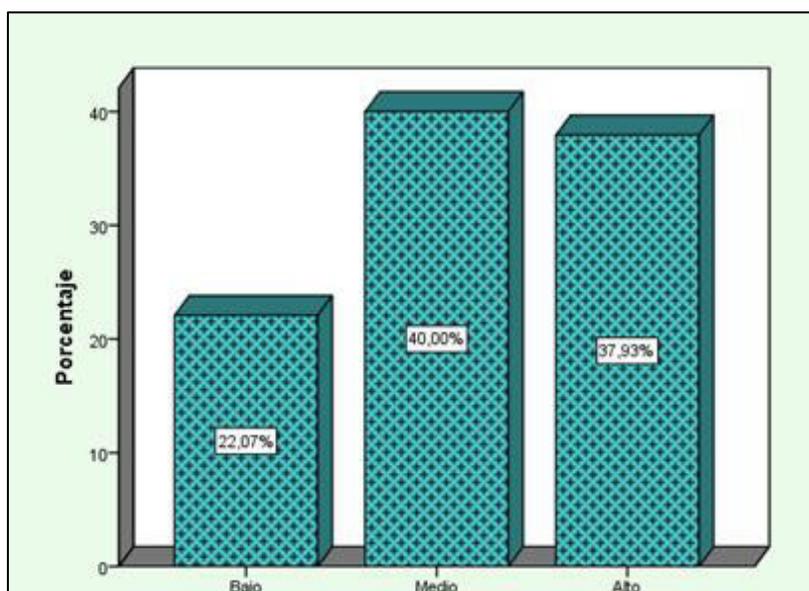
**Tabla 15***Calidad en la metodología didáctico – pedagógica*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 32         | 22,1       |
| Medio | 58         | 40,0       |
| Alto  | 55         | 37,9       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 10**

*Calidad en la metodología didáctico - pedagógica.*



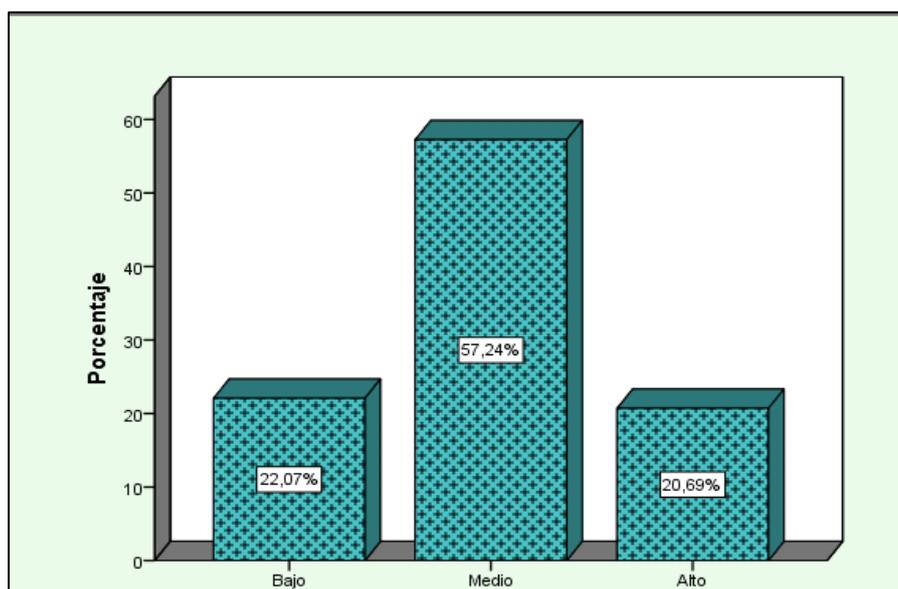
*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 40,0% considera que la calidad en la metodología didáctico – pedagógica es media, mientras 37,9% considera que es alta y el 22,1% considera que la Calidad en la metodología didáctico – pedagógica es baja.

**Tabla 16**

*Calidad de servicio*

|        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|
| Baja   | 32         | 22,1       |
| Normal | 83         | 57,2       |
| Alta   | 30         | 20,7       |
| Total  | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

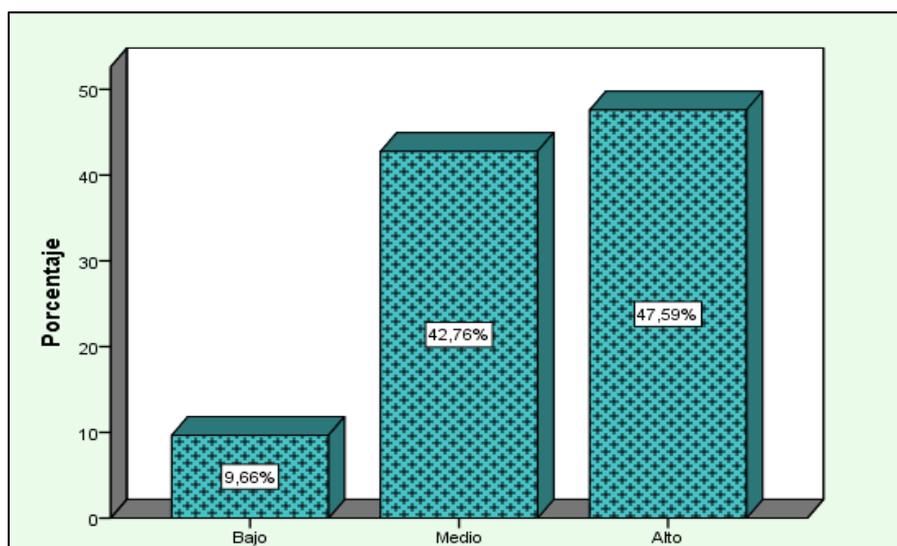
**Figura 11***Calidad de servicio.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 57,2% considera que la calidad de servicio es media, mientras el 22,1% considera que es bajo y el 20,7% considera que la calidad de servicio es baja.

**Tabla 17***Calidad de gestión*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja  | 14         | 9,7        |
| Medio | 62         | 42,8       |
| Alta  | 69         | 47,6       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

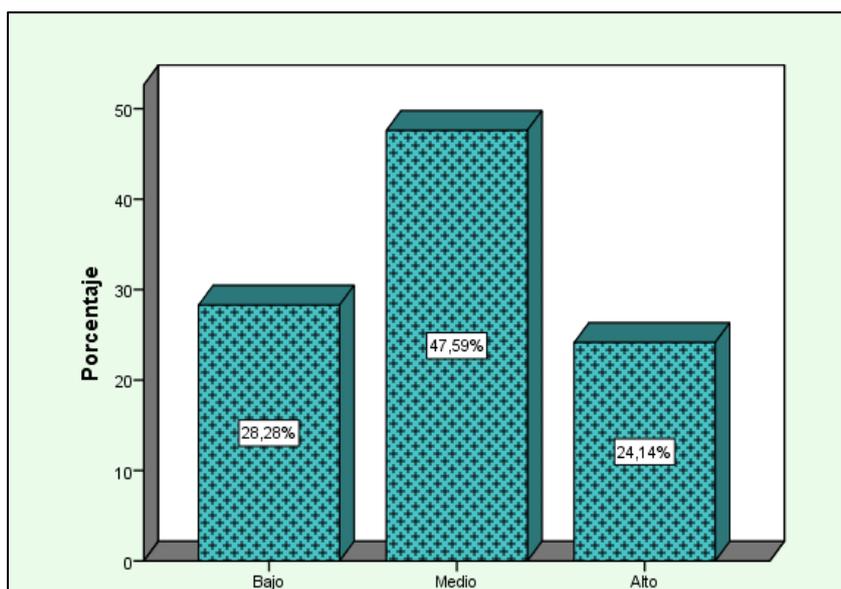
**Figura 12***Calidad de la gestión.*

*Nota.* De la encuesta aplicada las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 47,6% considera que la calidad de la gestión es media, mientras 42,8% considera que es alta y el 9,7% considera que la calidad de la gestión es baja.

**Tabla 18***Calidad de vida*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 41         | 28,3       |
| Medio | 69         | 47,6       |
| Alto  | 35         | 24,1       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

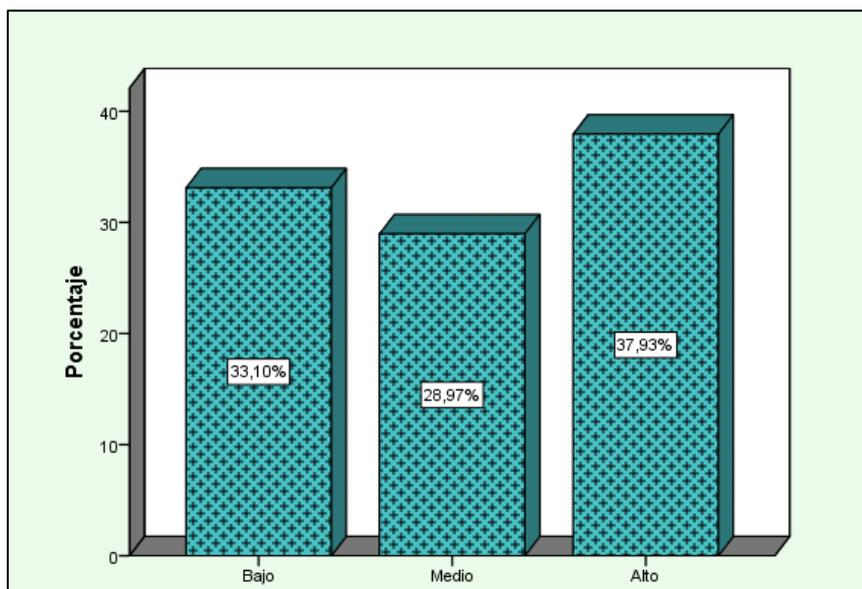
**Figura 13***Calidad de vida.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 47,6% considera que la calidad de vida es medio, mientras 28,3% considera que es baja y el 24,1% considera que la calidad de vida es alta.

**Tabla 19***Resultados*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja  | 48         | 33,1       |
| Medio | 42         | 29,0       |
| Alta  | 55         | 37,9       |
| Total | 145        | 100,0      |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Figura 14***Resultados.*

*Nota.* De la encuesta aplicada, las Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, se obtuvo que el 37,9% considera que los resultados son altos, mientras 33,1% considera que son bajos y el 29,0% considera que los resultados son medios.

## 4.2. Prueba de normalidad

Con la finalidad de elegir el estadístico de correlación, se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov, a cada variable de estudio, veamos los resultados:

**Tabla 20**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable planeamiento estratégico*

|                                       |                      | Planeamiento<br>Estratégico | Fase<br>Analítica | Fase<br>Filosófica | Fase<br>Programática | Fase<br>Operativa | Fase<br>Cuantitativa |
|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| N                                     |                      | 145                         | 145               | 145                | 145                  | 145               | 145                  |
| Parámetros<br>normales <sup>a,b</sup> | Media                | 93,15                       | 22,74             | 15,74              | 19,26                | 14,74             | 20,67                |
|                                       | Desviación<br>típica | 10,994                      | 2,483             | 1,875              | 2,494                | 2,860             | 3,932                |
|                                       | Absoluta             | ,140                        | ,182              | ,272               | ,252                 | ,218              | ,129                 |
| Diferencias más<br>extremas           | Positiva             | ,052                        | ,134              | ,272               | ,252                 | ,096              | ,129                 |
|                                       | Negativa             | -,140                       | -,182             | -,252              | -,204                | -,218             | -,108                |
| Z de Kolmogorov-Smirnov               |                      | 1,682                       | 2,195             | 3,275              | 3,029                | 2,629             | 1,559                |
| Sig. asintót. (bilateral)             |                      | ,007                        | ,000              | ,000               | ,000                 | ,000              | ,015                 |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**Tabla 21**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad del servicio educativo*

|                                       |                      | Calidad<br>Del<br>Servicio<br>Educativo | Calidad<br>estructural | Calidad en<br>la<br>metodología<br>didáctico -<br>pedagógica | Calidad de<br>servicio | Calidad<br>de la<br>gestión | Calidad<br>de vida | Resultados |
|---------------------------------------|----------------------|---|------------------------|--|------------------------|-----------------------------|--------------------|------------|
| N                                     |                      | 145                                     | 145                    | 145  | 145                    | 145                         | 145                | 145        |
| Parámetros<br>normales <sup>a,b</sup> | Media                | 159,59                                  | 18,42                  | 46,59  | 40,58                  | 24,33                       | 12,03              | 17,63      |
|                                       | Desviación<br>típica | 14,904                                  | 2,114                  | 5,270  | 4,268                  | 3,909                       | 1,607              | 1,954      |
|                                       | Absoluta             | ,081                                    | ,131                   | ,137   | ,147                   | ,110                        | ,210               | ,163       |
| Diferencias más<br>extremas           | Positiva             | ,069                                    | ,131                   | ,137   | ,147                   | ,087                        | ,197               | ,130       |
|                                       | Negativa             | -,081                                   | -,124                  | -,120  | -,139                  | -,110                       | -,210              | -,163      |
| Z de Kolmogorov-Smirnov               |                      | ,976                                    | 1,577                  | 1,649  | 1,771                  | 1,324                       | 2,533              | 1,961      |
| Sig. asintót. (bilateral)             |                      | ,297                                    | ,014                   | ,009   | ,004                   | ,060                        | ,000               | ,001       |

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

En las tablas 20 y 21 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov, lo cual se usó debido a que la base de datos está compuesta por más de 50 datos. Encontrando valores de  $p$  menores de 0,05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

### **4.3. Prueba de hipótesis**

#### ***4.3.1. Hipótesis general***

**Ho:** No existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

- **Resultado estadístico:**

**Tabla 22**

*Correlación rho de Spearman del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo*

|                 |                          | Calidad del Servicio Educativo |        |
|-----------------|--------------------------|--------------------------------|--------|
|                 |                          | Coefficiente de correlación    | ,713** |
| Rho de Spearman | Planeamiento Estratégico | Sig. (bilateral)               | ,000   |
|                 |                          | N                              | 145    |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,713 (Correlación positiva media) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna de la investigación.**

#### 4.3.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación entre la fase analítica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre la fase analítica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05

- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- **Resultado estadístico:**

**Tabla 23**

*Correlación rho de Spearman de la fase analítica y la calidad del servicio educativo*

|                                |                  | Calidad del Servicio Educativo |
|--------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Coeficiente de correlación     |                  | ,715**                         |
| Rho de Spearman Fase Analítica | Sig. (bilateral) | ,000                           |
| N                              |                  | 145                            |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre la fase analítica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,715 (Correlación positiva media) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.**

### Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación entre la fase filosófica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre la fase filosófica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05.

- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- **Resultado estadístico:**

**Tabla 24**

*Correlación rho de Spearman de la fase filosófica y la calidad del servicio educativo*

|                            |                 |                  | Calidad del servicio educativo |
|----------------------------|-----------------|------------------|--------------------------------|
| Coeficiente de correlación |                 |                  | ,504**                         |
| Rho de Spearman            | Fase filosófica | Sig. (bilateral) | ,000                           |
| N                          |                 |                  | 145                            |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre la fase filosófica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,504 (Correlación positiva media) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.**

### Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación entre la fase programática del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre la fase programática del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

- **Resultado estadístico:**

**Tabla 25**

*Correlación rho de Spearman de la fase programática y la calidad del servicio educativo*

|                 |                   | Calidad del Servicio Educativo |        |
|-----------------|-------------------|--------------------------------|--------|
|                 |                   | Coefficiente de correlación    | ,409** |
| Rho de Spearman | Fase Programática | Sig. (bilateral)               | ,000   |
|                 |                   | N                              | 145    |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre la fase programática del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,409 (Correlación positiva débil) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.**

#### **Hipótesis específica 4**

**Ho:** No existe relación entre la fase operativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre la fase operativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

- **Resultado estadístico:**

**Tabla 26**

*Correlación rho de Spearman de la fase operativa y la calidad del servicio educativo*

|                 |                |                            | Calidad del servicio educativo |
|-----------------|----------------|----------------------------|--------------------------------|
|                 |                | Coeficiente de correlación | ,644**                         |
| Rho de Spearman | Fase operativa | Sig. (bilateral)           | ,000                           |
|                 |                | N                          | 145                            |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre la fase operativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,644 (Correlación positiva media) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.**

### Hipótesis específica 5

**Ho:** No existe relación entre la fase cuantitativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

**Ha:** Existe relación entre la fase cuantitativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.

Consideramos el siguiente proceso:

- **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- **Elección de la prueba estadística:** Se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

- **Resultado estadístico:**

**Tabla 27**

*Correlación rho de Spearman de la fase cuantitativa y la calidad del servicio educativo*

|                            |                   |                  | Calidad del servicio educativo |
|----------------------------|-------------------|------------------|--------------------------------|
| Coeficiente de correlación |                   |                  | ,515**                         |
| Rho de Spearman            | Fase cuantitativa | Sig. (bilateral) | ,000                           |
| N                          |                   |                  | 145                            |

*Nota.* De los resultados anteriores comprobamos que entre la fase cuantitativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,515 (Correlación positiva media) y un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; **se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.**

## V. Discusión de resultados

Llevaremos a cabo la discusión de acuerdo a los resultados de las hipótesis y los antecedentes de estudio:

**Hipótesis general:** Existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,713 (Correlación positiva media); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Como observamos los resultados de la correlación, es una correlación positiva media, lo que significa que en la Red N° 10 se ha logrado avanzar en un 50 % de acuerdo al logro esperado, que es significativo ya que está en proceso el empoderamiento y la importancia de poner en práctica el planeamiento estratégico, se necesita que las capacitaciones, por parte del Ministerio de Educación, la UGEL, y las mismas instituciones educativas deberían reforzar estos siendo la planificación el primer proceso en el cual se determinan los problemas y alternativas de solución a través de los objetivos estratégicos que deben de desarrollar cada institución educativa de acuerdo a sus propias necesidades. Lo cual se vería reflejado en el desarrollo de la calidad del servicio educativo, y responder de acuerdo a las necesidades que exige este mundo cambiante.

**Planeamiento Estratégico,** los resultados descriptivos de la variable señalan que el 47,6% considera que el planeamiento estratégico es alto, mientras el 42,8% considera que es medio y el 9,6% considera que es bajo. Es decir que si bien es cierto se realiza el planeamiento, este no es completo en ninguna de sus fases, lo significa que se debe dar mayor capacitación a los directores y docentes a fin de que conozcan bien las herramientas e instrumentos que se utilizan, así como se dé más tiempo para llevar a cabo el proceso, sin interferencia del horario de clase de los estudiantes. Al respecto nuestros resultados coinciden con los de **Alarcón (2016)**, quien obtuvo también una correlación media entre sus variables de estudio. Por otro

lado **Ibarra (2012)**, señala que un buen planeamiento estratégico permite mejorar la calidad educativa, con lo cual estamos de acuerdo, la opinión de **Cuya (2017)**, también es la misma. Los resultados de la investigación de **Ramírez (2015)**, señalaron que en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos se lleva a cabo un buen trabajo de planeamiento lo cual ha permitido mejorar la calidad del servicio educativo, que coincide con los resultados expuestos por **Sánchez (2018)**, quién llevo a cabo su investigación en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura.

**Calidad del servicio educativo**, los resultados descriptivos de la variable señalan que se obtuvo que el 49,7% considera que la calidad del servicio educativo es media, mientras 40,7% considera que la calidad del servicio educativo es alta y el 9,7% considera que la calidad del servicio educativo es baja. Los resultados de **Salas y Lucín (2013)**, señalan que se debe realizar una mejor inversión en educación a fin de elevar la calidad del servicio educativo: Para **Pusdá (2016)**, es muy importante la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa y mejorar el servicio.

**Hipótesis específica 1:** Existe una relación directa y significativa entre la fase analítica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,715 (Correlación positiva media); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05.

**Hipótesis específica 2:** Existe una relación directa y significativa entre la fase filosófica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,504 (Correlación positiva media); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05.

**Hipótesis específica 3:** Existe una relación directa y significativa entre la fase programática del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,409 (Correlación positiva débil); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05.

**Hipótesis específica 4:** Existe una relación directa y significativa entre la fase operativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,644 (Correlación positiva media); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05.

**Hipótesis específica 5:** Existe una relación directa y significativa entre la fase cuantitativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, quedó demostrada con una correlación positiva alta y con un valor = 0,515 (Correlación positiva media); y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05.

## VI. Conclusiones

- 6.1. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,713; y una significancia de  $p=0,000$ .
- 6.2. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre la fase analítica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,715; y una significancia de  $p=0,000$ .
- 6.3. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre la fase filosófica del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,504; y una significancia de  $p=0,000$ .
- 6.4. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre la fase programática del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,409; y una significancia de  $p=0,000$ .
- 6.5. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre la fase operativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,644; y una significancia de  $p=0,000$ .
- 6.6. Los resultados estadísticos señalan que existe relación significativa entre la fase cuantitativa del planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019, con un valor = 0,515; y una significancia de  $p=0,000$ .

## VII. Recomendaciones

- 7.1. Que la UGEL, del distrito de Ate Vitarte programe talleres con temas de planificación estratégica, calidad educativa dirigida a directores y docentes de su ámbito, así mismo planifique un monitoreo permanente que englobe estos aspectos.
- 7.2. Que las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, promuevan el desarrollo de un diagnóstico situacional real de las instituciones educativas, que les permite hacer un FODA real y de acuerdo a ello plantear los objetivos estratégicos y el plan anual de su institución educativa.
- 7.3. Que las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, planteen su misión y visión de acuerdo a los objetivos que desean lograr a un mínimo de 5 años.
- 7.4. Que las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, planteen los objetivos, estrategias y programas de acuerdo al avance científico y tecnológico existente, a fin de elevar la calidad educativa.
- 7.5. Que las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, planteen planes, programas, proyectos y actividades educativas en beneficio para los educandos y la comunidad.
- 7.6. Que las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, trabajen en función del logro de la visión de la institución educativa con la finalidad de lograr una buena calidad de servicio educativo.

### VIII. Referencias

Ander-Egg, E. (2007). *Introducción a la planificación estratégica*. Lumen.

Alarcón Suárez, E. (2016). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de los servicios que presta la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, período 2008-2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/991/TM%20CE-Ev%20A35%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ávila, R. (2000). *Breve diccionario de terminológico e indicadores socio educativos*. Ediciones R.A.

Bravo Sánchez, J. (2018). *Planeamiento estratégico y la gestión educativa en los docentes de la RED 12-2017 Carabayllo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12954/Bravo\\_SJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12954/Bravo_SJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw\_Hill Interamericana.

Cuya Barreda, D. (2017). *El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1454/TM%20CE-Ge%203216%20C1%20-%20Cuya%20Barreda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Eyzaguirre, N. (2006). *Metodología integrada para la planificación estratégica*. Ministerio de Educación Secretaría de Planificación Estratégica. <http://www.minedu.gob.pe/planificacionestrategica/xtras/MetodologiaIntegradaPE.pdf>
- Evans J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la Calidad*. Cengage Learning.
- Hilario Bacilio, G. y Zárate Pedrera, Y. (2018). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de calidad en una institución educativa estatal*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11758/hilario\\_bg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11758/hilario_bg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ibarra Alva, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1674/Ibarra\\_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1674/Ibarra_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. Prentice Hall.
- Krallinger, J. & Hellebust, K. (1993). *Strategic Planning Workbook*. John Wuey& Sonso Hoboken.
- Leal Herrera, P. (2016). *Diseño de un plan de desarrollo estratégico institucional para una universidad*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143490/Dise%c3%b1o-de-un-plan-de-desarrollo-estrat%c3%a9gico-Institucional-para-una-Universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pusd Pusd, P. (2016). *Plan estratégico de marketing para optimizar el servicio educativo de la escuela básica “Procer Manuel Quiroga” de la Ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5371/1/02%20IME%20162%20TE%20SIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Ramírez Maldonado, Y. (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013*. [Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1962/ramirez\\_myp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1962/ramirez_myp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas Gutiérrez, N y González Montno, I. (2015). *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el Colegio Eduardo Umaña Luna de la Localidad Octava de Kennedy*. [Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8338/tesis-15-06-15%20Nilson%20Rojas%20-%20Alexander%20Gonz%3%a1lez%20Maestria%20%20GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas Bustos, J. y Lucn Arboleda, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Sánchez C., H. y Reyes M., C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*.  
Visión Universitaria.

Sánchez Sotil, K. (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*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.unjfsc.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F2240%2FSANCHEZ%2520SOTIL%2520KENNICK.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&len=2113442](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/FUNJFSC/2240/FSANCHEZ%2520SOTIL%2520KENNICK.pdf?sequence=3&isAllowed=y&len=2113442)

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos.

Serna, H. (1994). *Planeación y gestión estratégica*. (pp. 17-18). Legis Editores.

Trinidad Gómez, Y. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla.  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40189/TESIS%20DOCTORAL%20PARA%20DEFENSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNESCO/OREALC (2000). *Educación de calidad para todos: Un asunto de derechos humanos*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

UNESCO (2005). *EFA Global Monitoring Report*. (pp. 30-37).  
[http://www.unesco.org/education/gmr\\_download/chapter1.pdf](http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf)

Vásquez Vásquez, L. (2017). *Proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E. de la Red N° 20- UGEL 02- 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8361/V%c3%a1squez\\_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8361/V%c3%a1squez_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## IX. Anexos

## Anexo A: Matriz de consistencia

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS DE LA RED N° 10, ATE VITARTE, LIMA – 2019**

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|---|---|
| <p align="center"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el <b>planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?</p> | <p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el <b>planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> | <p align="center"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el <b>planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> | <p><b>Variable (X):</b></p> <p>Planeamiento Estratégico</p> <p><b>Variable (Y):</b></p> <p>Calidad del Servicio Educativo</p> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Sustantiva</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Descriptivo<br/>Correlacional</p> |
| <p align="center"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la fase analítica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas</p>                                 | <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre <b>la fase analítica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de</p>                             | <p align="center"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación entre <b>la fase analítica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la</p>                            |   | <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p>  |

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| <p>de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la fase filosófica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la fase programática del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la fase operativa del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la fase cuantitativa del planeamiento estratégico</b> y la</p> | <p>la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>2. Describir la relación que existe entre <b>la fase filosófica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>3. Caracterizar la relación que existe entre <b>la fase programática del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>4. Describir la relación que existe entre <b>la fase operativa del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>5. Identificar la relación que existe entre <b>la fase cuantitativa del planeamiento estratégico</b> y la</p> | <p>Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>2. Existe relación entre <b>la fase filosófica del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>3. Existe relación entre <b>la fase programática del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>4. Existe relación entre <b>la fase operativa del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> en las Instituciones Educativas de la Red N° 10, del distrito de Ate Vitarte, Lima - 2019.</p> <p>5. Existe relación entre <b>la fase cuantitativa del planeamiento estratégico</b> y la <b>calidad del</b></p> |  | <p>Instituciones Educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Encuestas</p> |
|---|---|--|--|---|

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <b>calidad del servicio educativo</b><br>en las Instituciones Educativas<br>de la Red N° 10, del distrito de<br>Ate Vitarte, Lima - 2019? | <b>calidad del servicio educativo</b><br>en las Instituciones Educativas de<br>la Red N° 10, del distrito de Ate<br>Vitarte, Lima - 2019. | <b>servicio educativo</b> en las<br>Instituciones Educativas de la<br>Red N° 10, del distrito de Ate<br>Vitarte, Lima - 2019. |  |  |
|---|---|---|--|--|

**Anexo B: Encuestas****ENCUESTA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

Estimado docente, agradeceré se sirva colaborar con el llenado de la presente encuesta que es motivo de una investigación.

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

**Sexo:** 1 (  ) Masculino

2 (  ) Femenino

**Institución educativa:** Marca con X, según corresponda.

1 (  ) 1251 Peruano Suizo

2 (  ) 1283 Okinawa

3 (  ) Ricardo Palma

4 (  ) Telesforo Catacora

5 (  ) 1290 Nueva América

**Grado académico:** Marca con X, según corresponda. Ud., es:

1 (  ) Bachiller

2 (  ) Maestra (o)

3 (  ) Doctor (a)

**II. ENCUESTA:**

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera:

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3                               | 4          | 5                     |

| N° | Fase Analítica   | Escalas |   |   |   |   |
|----|--|---------|---|---|---|---|
|    |  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | El diagnostico situacional planteado en el PEI guarda relación con los resultados de los aprendizajes de los estudiantes en los últimos tres años.     |         |   |   |   |   |
| 2  | El diagnostico situacional planteado en el PEI está en relación con el logro de los compromisos de gestión escolar: Metas planteadas – metas logradas. |         |   |   |   |   |
| 3  | Las fortalezas se encuentran al servicio del cumplimiento de los objetivos institucionales.  |         |   |   |   |   |
| 4  | Las debilidades limitan el cumplimiento de los objetivos institucionales previstos.  |         |   |   |   |   |
| 5  | Las oportunidades que brinda la comunidad apoyan a la gestión escolar a través de las alianzas estratégicas.   |         |   |   |   |   |
| 6  | Se ha tomado medidas de prevención ante las amenazas que rodean la I.E apoyados de los aliados estratégicos.   |         |   |   |   |   |
|    | <b>Fase Filosófica</b>   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | El propósito de la visión institucional se encuentra formulada de manera que toda la comunidad educativa lo entienda.                                  |         |   |   |   |   |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 8  | La visión compartida está alineada a los principios de la educación peruana.  |   |   |   |   |   |
| 9  | La visión institucional se ajusta con la visión del MINEDU.   |   |   |   |   |   |
| 10 | La visión compartida y los principios responden al diagnóstico situacional institucional.                             |   |   |   |   |   |
|    | <b>Fase Programática</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Los objetivos institucionales formulados son claros y reales, posibles de ser medidos a largo, mediano y corto plazo. |   |   |   |   |   |
| 12 | Se ha considerado la opinión de la comunidad educativa en la formulación de los objetivos institucionales.            |   |   |   |   |   |
| 13 | Los objetivos institucionales están planteados de manera que se cumpla con la visión compartida.                      |   |   |   |   |   |
| 14 | Las estrategias planificadas son adecuadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.           |   |   |   |   |   |
| 15 | Se ha diseñado planes, programas y/o proyectos de apoyo al logro de los objetivos estratégicos.                       |   |   |   |   |   |
|    | <b>Fase Operativa</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Las estrategias planificadas se desarrollan correctamente cumpliendo su propósito.                                    |   |   |   |   |   |
| 17 | Los planes, programas y proyectos se ejecutan de acuerdo a lo planificado en el plan anual de trabajo (PAT).          |   |   |   |   |   |
| 18 | Las actividades cotidianas responden a un plan, programa o proyecto programado.                                       |   |   |   |   |   |
| 19 | La comunidad educativa se involucra en el desarrollo de las actividades institucionales.                              |   |   |   |   |   |

|    | <b>Fase Cuantitativa</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 20 | Los planes, programas, y/o proyectos pasan por un sistema de monitoreo.  |   |   |   |   |   |
| 21 | El cumplimiento de objetivos y metas pasan por la evaluación de la comunidad educativa.  |   |   |   |   |   |
| 22 | Las estrategias utilizadas en la ejecución de las actividades son evaluadas antes y después de su aplicación.  |   |   |   |   |   |
| 23 | Los objetivos, estrategias, metas e indicadores están interrelacionadas.   |   |   |   |   |   |
| 24 | La asignación de recursos están en relación con la aprobación de las metas planificadas y aprobadas en los planes, programas y proyectos.                              |   |   |   |   |   |
| 25 | La realización de los inventarios de los recursos que cuenta la I.E apoyan a la toma de decisiones para la planificación y ejecución de planes, programas y proyectos. |   |   |   |   |   |

## ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente, agradeceré se sirva colaborar con el llenado de la presente encuesta que es motivo de una investigación.

### I. DATOS INFORMATIVOS:

**Sexo:** 1 (  ) Masculino

2 (  ) Femenino

**Institución educativa:** Marca con X, según corresponda.

1 (  ) 1251 Peruano Suizo

2 (  ) 1283 Okinawa

3 (  ) Ricardo Palma

4 (  ) Telesforo Catacora

5 (  ) 1290 Nueva América

**Grado académico:** Marca con X, según corresponda. Ud., es:

1 (  ) Bachiller

2 (  ) Maestra (o)

3 (  ) Doctor (a)

### II. ENCUESTA:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera:

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N° | Calidad estructural  | Escalas  |          |          |          |          |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
|    |  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 1  | La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.   |          |          |          |          |          |
| 2  | La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.  |          |          |          |          |          |
| 3  | La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.   |          |          |          |          |          |
| 4  | La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.  |          |          |          |          |          |
| 5  | La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.   |          |          |          |          |          |
|    | <b>Calidad en la metodología didáctico - pedagógica</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 6  | Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.                                 |          |          |          |          |          |
| 7  | Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos. |          |          |          |          |          |
| 8  | Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.                             |          |          |          |          |          |
| 9  | Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los  |          |          |          |          |          |

|    |  |          |          |          |          |          |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
|    | objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo.   |          |          |          |          |          |
| 10 | Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión. |          |          |          |          |          |
| 11 | Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.   |          |          |          |          |          |
| 12 | Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.  |          |          |          |          |          |
| 13 | Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.   |          |          |          |          |          |
| 14 | Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.   |          |          |          |          |          |
| 15 | Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.   |          |          |          |          |          |
| 16 | Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.   |          |          |          |          |          |
|    | <b>Calidad de servicio</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 17 | Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.  |          |          |          |          |          |
| 18 | En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.  |          |          |          |          |          |
| 19 | La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia.  |          |          |          |          |          |
| 20 | La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los estudiantes.  |          |          |          |          |          |
| 21 | Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.   |          |          |          |          |          |

|    |  |          |          |          |          |          |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 22 | Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje. |          |          |          |          |          |
| 23 | Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.   |          |          |          |          |          |
| 24 | El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.  |          |          |          |          |          |
| 25 | Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.   |          |          |          |          |          |
| 26 | Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.                                   |          |          |          |          |          |
|    | <b>Calidad de la gestión</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 27 | El director(a) lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.                                  |          |          |          |          |          |
| 28 | El director(a) ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.   |          |          |          |          |          |
| 29 | El director(a) delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales.  |          |          |          |          |          |
| 30 | El director(a) planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gias de acuerdo a las necesidades de los docentes.                                       |          |          |          |          |          |
| 31 | El director9a) lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes.         |          |          |          |          |          |
| 32 | El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>Calidad de vida</b>   |          |          |          |          |          |

|                   |  |  |  |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|
| 33                | Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.  |  |  |  |  |  |
| 34                | El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.       |  |  |  |  |  |
| 35                | El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía. |  |  |  |  |  |
| <b>Resultados</b> |  |  |  |  |  |  |
| 36                | La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.  |  |  |  |  |  |
| 37                | La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.   |  |  |  |  |  |
| 38                | La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directora.   |  |  |  |  |  |
| 39                | La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.   |  |  |  |  |  |