



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA EDUCACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Dayana Sánchez Olivos

Asesor:

Mg. Jeanett Ramos Caveró

Lima – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El(La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el(la) Bachiller **Dayana Rossilú Sánchez Olivos**, denominada:

**“LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA EDUCACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR
JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO”**

Nombres y Apellidos
ASESOR

Nombres y Apellidos
**JURADO
PRESIDENTE**

Nombres y Apellidos
JURADO

Nombres y Apellidos
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, mis padres Selens y
Soledad, mis hermanas y amigas
Solmaría y Analucía y a mi Lolita
por su presencia en cada etapa
de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por su infinita bondad y amor, a mis padres por guiar mi camino, por su paciencia y dedicación, a mis hermanas por ser una fuente de energía y apoyo incondicional, a mi abuelita Lolita por ser un ejemplo de esfuerzo y perseverancia y a mi familia en general con quienes siempre puedo contar.

También agradezco a los profesores de la Universidad Privada del Norte por su excelente labor y compromiso de enseñanza, a la Institución Educativa Jordán de Jesús por abrirme las puertas de su hogar para la realización de esta investigación, a mis compañeros y amigos de universidad por hacer de mi formación profesional una experiencia inolvidable y a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron con la elaboración de esta Tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRAC	XII
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación	3
1.4. Limitaciones.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Definición de términos básicos.....	38
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	41
3.1. Formulación de la hipótesis	41
3.1.1. Hipótesis de investigación	41
3.1.2. Hipótesis nula.....	41

3.1.3.	Hipótesis específicas.....	41
3.2.	Operacionalización de variables	42
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS.....		44
4.1.	Tipo de diseño de investigación	44
4.2.	Material de estudio.....	44
4.2.1.	Unidad de estudio	44
4.2.2.	Población	45
4.2.3.	Muestra.....	45
4.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos	46
4.3.1.	Para recolectar datos	46
4.3.2.	Para analizar información.....	47
CAPÍTULO 5. RESULTADOS		48
5.1.	Cuestionario de Escala Likert.....	48
5.1.1.	Nivel de Confiabilidad – Alfa de Cronbach	48
5.1.2.	Variable Gestión estratégica en la Educación	49
5.1.2.1.	Gestión Organizativa.....	50
5.1.2.2.	Gestión Docente	51
5.1.2.3.	Gestión Administrativa	52
5.1.2.4.	Gestión Comunitaria	53
5.1.3.	Variable Calidad de Servicio	54
5.1.3.1.	Dimensión Elementos Tangibles	55
5.1.3.2.	Dimensión Fiabilidad.....	56
5.1.3.3.	Dimensión Capacidad de Respuesta	57
5.1.3.4.	Dimensión Empatía.....	58
5.1.3.5.	Dimensión Seguridad.....	59
5.1.4.	Análisis Inferencial	60
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN		64

CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	42
Tabla 2: Operacionalización de variables II	43
Tabla 3: Esquema del tipo de diseño de investigación	44
Tabla 4: Datos para la muestra probabilística.....	46
Tabla 5: Resumen de procesamientos de los casos.....	48
Tabla 6: Estadística de confiabilidad	48
Tabla 7: Análisis de consistencia de alfa de cronbach.....	48
Tabla 8: Variable gestión estratégica en la educación.....	49
Tabla 9: Gestión organizativa	50
Tabla 10: Gestión docente.....	51
Tabla 11: Gestión administrativa	52
Tabla 12: Gestión comunitaria.....	53
Tabla 13: Variable calidad de servicio	54
Tabla 14: Dimensión elementos tangibles	55
Tabla 15: Dimensión fiabilidad.....	56
Tabla 16: Dimensión capacidad de respuesta	57
Tabla 17: Dimensión empatía.....	58
Tabla 18: Dimensión seguridad	59
Tabla 19: Correlación gestión estratégica en la educación y calidad de servicio	60
Tabla 20: Correlación de la gestión organizativa y calidad de servicio.....	61
Tabla 21: Correlación de la gestión docente y la calidad de servicio	61
Tabla 22: Correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio	62
Tabla 23: Correlación de la gestión comunitaria y la calidad de servicio.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Gestión estratégica en la educación, sus niveles de concreción y sus relaciones	12
Gráfico N° 2: Indicador de satisfacción del cliente	25
Gráfico N° 3: Cadena de valor del servicio.....	26
Gráfico N° 4: ISO 9001:2015 Contexto de la organización	28
Gráfico N° 5: Ciclo de mejora continua	31
Gráfico N° 6: Variable gestión estratégica en la educación	49
Gráfico N° 7: Gestión organizativa	50
Gráfico N° 8: Gestión docente.....	51
Gráfico N° 9: Gestión administrativa	52
Gráfico N° 10: Gestión comunitaria.....	53
Gráfico N° 11: Variable calidad de servicio	54
Gráfico N° 12: Dimensión elementos tangibles	55
Gráfico N° 13: Dimensión fiabilidad.....	56
Gráfico N° 14: Dimensión capacidad de respuesta	57
Gráfico N° 15: Dimensión empatía.....	58
Gráfico N° 16: Dimensión seguridad	59

RESUMEN

La presente investigación surge al identificar la problemática que atraviesa el Perú con respecto a la gestión en la educación, el cual es un tema de vital importancia, debido a que involucra en el servicio brindado a la formación de los estudiantes tanto a nivel personal como académico, quienes egresaran para insertarse en la sociedad y conformar la población económicamente activa.

En muchos países las instituciones educativas tanto privadas como del estado son gestionadas como empresas, ya que son prestadoras de servicio, motivo por el cual deben dirigir sus esfuerzos a ofrecer una educación de calidad que no solo satisfaga las necesidades de los clientes (alumnos), sino que busque superar sus expectativas. Por ello, los directores, gestores de las instituciones educativas necesitan conocer temas administrativos y de gestión de calidad que les permita dirigir su institución como una organización.

Esta tesis tiene como propósito hallar en qué medida la gestión estratégica en la educación influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús en el Callao y se encuentra conformada por cinco capítulos, a saber:

En el Capítulo I se desarrolla la introducción, la cual comprende la realidad problemática en la que se detalla los problemas que de una u otra manera afectan la situación actual, la formulación del problema a investigar, la justificación, es decir la razón por la cual se realiza esta investigación, las limitaciones que se presentaron y los objetivos principales y específicos, que dirigirán la presente tesis.

El Capítulo II hace referencia al marco teórico, en el que hallamos los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas y la definición de los términos básicos. Este capítulo nos permite analizar otras investigaciones que guardan relación con la problemática presentada, cuya finalidad es que guíen el desarrollo de esta investigación, además se realizará la explicación detallada de cada

una de las variables, sus dimensiones y otros conceptos básicos y necesarios que fundamenten los resultados de la presente tesis.

En el Capítulo III hallamos la formulación de la hipótesis tanto general como específica y la operacionalización de las variables en la que definimos a las variables de estudio, mencionamos las dimensiones, planteamos los indicadores y establecemos los ítems, los cuales será la base para la elaboración de nuestro instrumento de recolección de información que nos permitirá hallar una solución a nuestro problema de investigación.

En el Capítulo IV encontramos los materiales y métodos, los cuales incluyen el tipo de diseño de investigación, el material de estudio, las técnicas, procedimiento e instrumento, para efectos de la presente tesis se aplicará un cuestionario de Escala Likert.

El Capítulo V se expone los resultados hallados después de haber aplicado el instrumento, por ende, aquí hallamos el nivel de confiabilidad del instrumento, los gráficos de las variables, sus respectivas dimensiones, además del análisis detallado de cada uno de ellos y la prueba de hipótesis para determinar si aceptamos la hipótesis alternativa o la nula.

El Capítulo VI se hace referencia a las discusiones, es decir, la comparación de los resultados obtenidos en la presente tesis con otras investigaciones relacionados con este tema de estudio realizados anteriormente. Finalmente encontramos las conclusiones y recomendaciones a la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús.

ABSTRACT

The present investigation comes to identify the problems that crosses the Peru with regard to the educational quality, which is a subject of vital importance because it involves the training of students at both the personal and academic, who were discharged to fit into society and shaping the economically active population.

In many countries the educational institutions in both the private and the state are managed as enterprises, since they are service providers, why should direct their efforts to offer a quality education that not only meets the needs of the clients (students), but look for exceeding their expectations. Therefore, the directors, managers of educational institutions need to know administrative issues and quality management that allows them to direct your institution as an organization.

This thesis is intended to find to what extent the educational management influences the quality of service provided to the secondary level of the Particular educational institution "Jordán de Jesús" in the Callao and is formed by five chapters, namely:

In the Chapter I develops the introduction, which includes the reality problematic in that details the problems that in one way or another affect the current situation, the formulation of the problem to investigate, the justification, that is the reason for performing this research, the limitations that were presented and the main objectives and specific, which addressed this thesis.

Chapter II refers to the theoretical framework, in which we find the background both national and international, the theoretical bases and the definition of basic terms. This chapter allows us to analyze other investigations that relate to the problem presented, whose purpose is to guide the development of this research will also be carried out the detailed explanation of each one of the variables, its dimensions and other basic concepts and necessary to substantiate the results of this thesis.

In Chapter III we find the formulation of the hypothesis both general and specific and the operationalization of the variables in the that define the variables of the study, we mentioned the dimensions, we propose the indicators and set the items, which will be the basis for the elaboration of our instrument of collection of information that will allow us to find a solution to our problem of research.

In Chapter IV we find the materials and methods, which include the type of research design, the study materials, techniques, procedures and instruments to apply, for the purposes of this thesis is applied a questionnaire of Likert Scale.

Chapter V exposes the results found after having applied the instrument, hence, here we find the level of reliability of the instrument, the graphs of the variables, their respective dimensions, in addition to the detailed analysis of each one of them and the hypothesis test to determine if the alternative or null hypothesis is approved.

Chapter VI refers to the discussions, that is, the comparison of the results obtained in this thesis with other research related to this subject of study carried out previously. Finally, we find the conclusions and recommendations to the Particular educational institution “Jordán de Jesús”.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los países desarrollados ante la apertura de nuevos mercados y la diversidad de productos los clientes optan por aquellos bienes y servicios capaces de satisfacer completamente sus necesidades, y el caso de la educación no es la excepción. El tema educativo está tomando relevancia a nivel mundial, por ello los gobiernos invierten y se preocupan más por este sector, comprobando que la educación es un factor clave para el crecimiento del país. En el Perú se está empezando a emplear el término gestión educativa (gestión estratégica en la educación desde el punto de vista administrativo), el cual invita a las instituciones educativas a ser administradas como empresas para que a través de herramientas pedagógicas y de gestión se preste un servicio de calidad.

La gestión estratégica en la educación comprende roles administrativos, organizativos, comunitarios y las prácticas docentes que la convierten en una pieza fundamental para ser más eficiente y lograr alcanzar los objetivos trazados, identificando como eje central a los alumnos, a quienes no solo les corresponde dotar de conocimientos académicos, sino que también deberán perfilar sus competencias (capacidad de trabajo en equipo, de resolver problemas, etc.) y reforzar los valores inculcados en el hogar, por esa razón la labor educativa es crucial para que los estudiantes puedan desenvolverse con éxito en una sociedad cambiante.

Hoy en día, resulta inevitable hablar de educación sin tener presente a la calidad, ya que a través de diversas acciones de mejora nos permitirá evaluar la situación actual de la institución educativa que facilite la toma de decisiones oportunas para superar las expectativas de nuestros clientes en el futuro, por ello deben establecer una óptima relación con sus grupos de interés, es decir los docentes, padres de familia, la comunidad local y en especial los alumnos con la finalidad de satisfacerlos al ofrecerles servicios de calidad, mediante una adecuada gestión.

La institución Educativa Particular Jordán de Jesús, se encuentra localizada en la Urbanización 200 millas Mz. F Lote 4 – Callao, tiene como representantes para la función administrativa a los directores; quienes son los encargados de liderar y gestionar los recursos que les faculta brindar un servicio de calidad para desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje.

La I.E.P. Jordán de Jesús tiene 26 años dedicándose a la formación académica de niños y jóvenes en el nivel inicial, primaria y secundaria; con el paso de los años ha logrado posicionarse en el mercado, sin embargo la Institución educativa nunca ha puesto en práctica acciones de mejora continua, tampoco ha realizado una evaluación de la percepción de sus principales clientes: los alumnos, es decir desconocen la opinión y las necesidades de sus clientes, ignoran si ellos se sienten satisfechos, si consideran que el servicio brindado es de calidad, entre otros datos que son realmente importantes y que ninguna organización debe pasar por alto para ser más competitiva.

Salas y Lucín (2013) en su tesis 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”, nos comenta que el mejoramiento continuo nos guía hacia la excelencia, el incremento en la rentabilidad de la organización, la generación de estrategias de enseñanza y evaluación innovadoras, a través de un trabajo en conjunto de docentes altamente capacitados y directores conocedores de temas de gestión para ofrecer calidad educativa a los estudiantes.

Así mismo, Barrios (2011) en su investigación titulada “La calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela”, nos menciona que la evaluación permanente nos facilita el conocimiento del servicio prestado, con la finalidad de tomar decisiones futuras con respecto a los cambios requeridos por la organización para ser más competitiva, al ofrecer un servicio educacional de calidad.

De lo mencionado, en la presente investigación se pretende identificar de qué manera la gestión estratégica en la educación influye en la calidad de servicio en el nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión estratégica en la educación influye en la calidad del servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión organizativa influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016?
- ¿En qué medida la gestión docente influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016?
- ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016?
- ¿De qué manera la gestión comunitaria influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016?

1.3. Justificación

Una gestión eficiente dirige a la empresa hacia el logro de los objetivos trazados, les permite ser más competitivos y ofrecer mejores productos y servicios a sus clientes, de la misma manera se deben gestionar las Instituciones Educativas, ya que el servicio prestado (educación) es básico y primordial para el desarrollo de la sociedad, razón por la cual esta investigación determinará el grado de influencia de la gestión estratégica en la educación en la calidad de servicio.

Para la recolección de datos de esta investigación se aplicó el instrumento a los alumnos debido a que ellos son los que reciben el servicio día a día, así mismo

los alumnos tienen un grado de influencia en los padres de familia al momento de decidir si continúan o no en la misma institución y al ser de secundaria tienen mayor capacidad de discernir si el servicio ofrecido por la IE es verdaderamente de calidad.

Con esta investigación se beneficiará principalmente la Institución Educativa particular Jordán de Jesús, quienes serán capaces de conocer en qué medida la gestión estratégica en la educación se relaciona con la calidad del servicio que ofrece a sus alumnos, otorgándole una visión más amplia de los conceptos de calidad en el servicio que pueden aplicar para optimizar su desempeño, a través de la mejora continua, el enfoque en el cliente y el trabajo en equipo.

Así mismo, esta investigación servirá para que otros centros educativos tanto privados como del estado puedan evaluar la situación actual en la que se encuentran y tomen decisiones apropiadas, teniendo presente que los alumnos son sus principales clientes, por lo que deben satisfacer sus necesidades y trabajar para lograr superar sus expectativas, mediante un servicio de calidad.

1.4. Limitaciones

En la presente investigación se evidencia la siguiente limitación:

- La disponibilidad de tiempo de los directores de la I.E.P. Jordán de Jesús fue una de las principales limitaciones que se presente en el desarrollo de esta investigación, debido a que los encargados de la institución educativa están en diversas actividades laborales a diario y el tiempo ofrecido a las visitas realizadas fueron breves, lo cual dificultó la obtención de mayor información para la elaboración de la presente tesis.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la gestión estratégica en la educación influyen en la calidad del servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de influencia de la gestión organizativa en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016.
- Identificar el nivel de influencia de la gestión docente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016.
- Comprobar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016.
- Determinar el grado de influencia de la gestión comunitaria en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao, en el año 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Así mismo, Pérez (2014) en su tesis "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012", realizada en la Universidad Católica Santo Domingo de Mogrovejo del Perú. Concluyó que para que una empresa pueda incrementar su calidad del servicio al cliente en todos sus ámbitos, debe ofrecer una atención al cliente personalizado, contar con una infraestructura en óptimas condiciones y emplear insumos de calidad. Esta investigación demostró en sus resultados que una organización que desea brindar un servicio de calidad necesita invertir, en las capacitaciones del personal, el mantenimiento del local, en la adquisición de los mejores insumos, entre otros, con la finalidad de que los clientes vivan una experiencia agradable que los motive a regresar e incluso a recomendar a la organización a otras personas, lo cual se verá reflejado en una mayor rentabilidad.

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis titulada "La influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014", elaborada en la Universidad Privada Antenor Orrego del Perú, tuvo como objetivo establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Llegando a la conclusión de que una excelencia en el servicio al cliente con respecto a sus dimensiones como lo son la seguridad, la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta incrementa significativamente el nivel de ventas, es decir que cuando ponemos en práctica conceptos de calidad en todas las áreas de las organización se ven reflejados en la

rentabilidad de la empresa, por ello es vital que se mantengan controlados estos factores con el propósito de crear una ventaja competitiva y lograr la fidelización de los clientes. El aporte de esta investigación a la presente tesis es la técnica recomendada para la evaluación de satisfacción al cliente, ya que los autores sugieren que se aplique la metodología del cliente incógnito cada trimestre para conocer el nivel de calidad en atención al cliente por parte de los colaboradores que mantienen contacto directo con los clientes.

Arrué (2014) en su tesis titulada "El análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSPITEL Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Setiembre del 2014", elaborado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, estableció como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada del OSPITEL Loreto, llegando a la conclusión que los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa, ya que las instalaciones son accesibles, sus quejas y reclamos son escuchados, los colaboradores son amables y siempre están dispuestos a ayudarlos entre otras características que contribuyen a su satisfacción, sin embargo es necesario que la empresa continúe fortaleciéndose en cuanto a un enfoque de servicio de calidad a los clientes con la finalidad de retener y contactar a nuevos clientes, un aporte importante de esta investigación a la presente tesis es la recomendación de desarrollar una manual de calidad en la atención al cliente en donde se detalle los procesos adecuados que deben seguir los colaboradores para lograr su objetivo de satisfacer a sus clientes.

Areche (2013) sustentó la tesis "La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga – Ayacucho, 2011". Determinó que existe una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, concibiendo a la gestión como una herramienta para crecer en efectividad,

mediante el recurso humano, ya que, a través del trabajo en equipo, compromiso (con la misión, visión y políticas) y la innovación de los procesos, la institución logrará ofrecer un servicio de calidad. Bajo esta perspectiva se realizó un cuestionario para medir la satisfacción de los clientes (docentes y padres de familia), la cual será tomada como referente para la elaboración del instrumento de recolección de información que se empleará en la presente investigación.

De igual forma Imelda (2013) en su tesis titulada “La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado”. Pudo concluir que existe una relación directa entre la gestión educativa y la práctica docente, razón por la cual deben coordinar acciones conjuntas que le permita tomar decisiones acertadas, publicando periódicamente los resultados obtenidos y las mejoras a realizar para alcanzar el logro de los objetivos en común establecidos, las cuales será referente para la evaluación y retroalimentación que elaboraremos en la presente investigación.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Reyes (2014) en su tesis titulada "La calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango" elaborada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, estableció como objetivo general de la investigación verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango. A través de la investigación se pudo concluir que la empresa cuenta con nociones de lo que significa brindar un servicio de calidad, ya que periódicamente capacita a su personal, y crea un ambiente laboral agradable que repercute en el servicio que se exterioriza a los clientes, de la misma manera invierte en sus clientes al darles pequeños souvenirs cuando cumplen años, lo que significa que ellos manejan una base de datos actualizada de sus clientes. El aporte de esta investigación con la presente tesis es la comprobación que la inversión realizada en

mejorar los servicios de una empresa retorna multiplicado, es decir, que el enfoque en el servicio al cliente de calidad es realmente efectivo, genera un valor agregado, retiene e invita a más personas a ser clientes de la organización.

De igual forma Salas y Lucín (2013) en su tesis 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”, cuyo objetivo de la investigación es evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa y su repercusión en los servicios educativos entregados. Nos menciona que la implementación de la calidad del servicio es una decisión perteneciente a la gerencia con el propósito de fortalecer a la institución educativa, permitiéndoles trabajar de forma eficiente y competitiva, lo cual es de vital importancia, ya que la escuela es considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes. Esta investigación establece los factores necesarios para evaluar el desempeño de la institución educativa, lo cual guiará la evaluación del servicio prestado por la I.E.P. a investigar para determinar si es considerado de calidad.

Lascurain (2012) en su tesis titulada "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida" elaborada en la Universidad Iberoamericana de México; se planteó como objetivo diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad de servicios de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes, llegando a la conclusión que toda la experiencia de compra es importante para los clientes y no solo la entrega de un producto de calidad, por ello la empresa debe orientar sus procesos al servicios al cliente, logrando así satisfacer completamente sus necesidades, superar sus expectativas fidelizar y conseguir una nueva cartera de clientes, siendo el aporte de esta investigación con la presente tesis la propuesta realizada, ya

que identifica los factores que influyen en la organización para que se preste un servicio de calidad.

Barrios (2011) realizó una investigación titulada “La calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela”, en la cual menciona que la calidad no posee un concepto estático, ya que varía de acuerdo al enfoque dado por cada uno de los involucrados en un momento determinado, por esa razón se debe conocer y comprender las necesidades y exigencias de la sociedad. Así mismo, sugiere establecer un plan de mejora, debido a que son altamente significativos en la medición de los servicios de calidad para un mejor desempeño de las escuelas Bolivarianas. Esta investigación establece las pautas a seguir para evaluar la percepción de los grupos de interés sobre las escuelas Bolivarianas, las cuales podrán ser tomadas como un referente en la investigación de la institución educativa Jordán de Jesús.

En la investigación realizada por García y Falcón (2009) titulada: La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California, se reveló que la jornada laboral de los directores es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico, así mismo reconoce la necesidad de su formación en cuanto a las labores administrativas, pedagógicas, normativas y de relaciones humanas. Esta investigación identificó los factores que distraen las labores gerenciales, los cuales serán tomados como referencia para la evaluación del nivel de gestión en la institución educativa investigada en la presente tesis.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La gestión estratégica en la educación

La gestión en la educación es una disciplina que data aproximadamente de los años sesenta, momento en el cual se empezó a

difundir en los Estados Unidos, de la misma manera logró propagarse por el Reino Unido en los setenta, llegando finalmente a América Latina en los años 80 (UNESCO, 2011).

Según Carriego (2007) este término es tomado del lenguaje empresarial y aplicado en las instituciones educativas para que sean gestionadas como una organización. Además, necesita ser dirigida por un líder, con la capacidad de guiarlos en el proceso de gestión, el cual implica la coordinación de todos sus recursos disponibles (humanos, tecnológicos, financieros, entre otros), para que, a través de la planificación, organización, dirección y control, se planteen estrategias, garantizando el futuro deseado por la institución educativa (Cuevas, 2011).

Martinez (2012) manifiesta que la gestión asume el reto de mantener como eje principal de las instituciones educativas al valor pedagógico y a la prestación de un servicio educativo que contribuya con la sociedad, a través de la formación de personas con la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante, quitándole protagonismo a la ganancia económica. Por ello requieren líderes conocedores de temas administrativos y de gestión, que dirijan la institución educativa hacia lo propuesto, una educación de calidad.

En el 2009, La secretaría de estado de educación pública de México, concluyó que la gestión estratégica en la educación promueve el desarrollo de prácticas que aseguren los resultados esperados, la cual está relacionada directamente con el logro de objetivos y metas planteadas, además, facilita la relación de los actores educativos (gestión institucional, escolar y pedagógica), donde cada uno asume su compromiso con la calidad educativa.

Así mismo, la gestión estratégica en la educación nos permite comprender, organizar y conducir, a la organización escolar (Pozner, 2000, citado en Secretaría de educación pública de México, 2009), hacia el cambio, el cual será alcanzado a través de un proceso de toma de decisiones y de transformación de los estilos de liderazgo pedagógico en los

diferentes niveles de gestión, reemplazando los objetivos de mediano y corto plazo, por aquellos de largo plazo, con una perspectiva estratégica (Cuevas, 2011).

2.2.1.1. Niveles de la gestión estratégica en la educación

La gestión estratégica en la educación ha sido clasificada en tres niveles de gestión: institucional, escolar y pedagógica, los cuales se representan gráficamente de la siguiente manera:

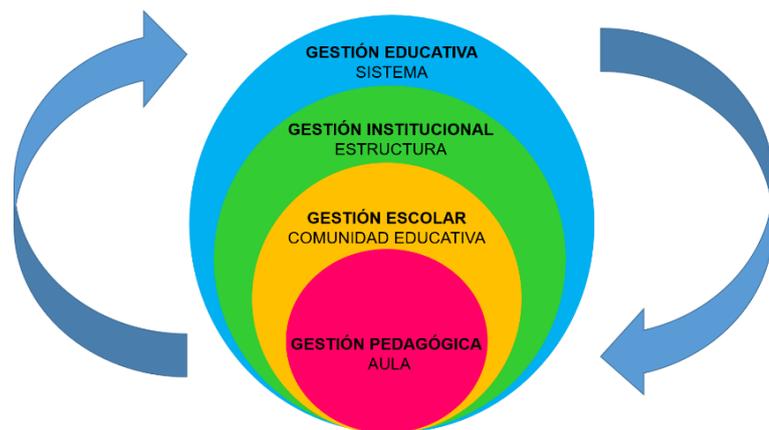


Gráfico N° 1: Gestión estratégica en la educación, sus niveles de concreción y sus relaciones

Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Secretaría de educación pública de México, 2009, p. 43.

a. Gestión Institucional

La gestión institucional está relacionada con las funciones administrativas como la planeación, establecer estrategias, la dirección y motivación del personal, el control del cumplimiento de los objetivos de la institución, además de los presupuestos, la capacitación de los docentes, entre otros. Así mismo, una gestión institucional eficaz, es un gran desafío que vale la pena asumir para lograr el cambio educativo, permitiéndoles hacer

frente a las nuevas técnicas de gestión con la flexibilidad necesaria para innovar en los métodos de enseñanza, mediante el desarrollo de estrategias que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de las instituciones educativas (Cassasus, 2005, citado en secretaría de educación pública de México, 2009).

b. Gestión Escolar

Es el conjunto de procesos y fenómenos que suceden al interior de la institución educativa, especialmente aquellas acciones que realiza la comunidad educativa (es decir, los directores, docentes, personal administrativos, padres de familia y los mismos alumnos) para el logro de objetivos en común, como el desarrollo de una cultura organizacional, el planteamiento de estrategias, la creación de un óptimo ambiente de aprendizaje, una adecuada relación con la comunidad, entre otros (Secretaría de educación pública de México, 2009).

Para la secretaría de estado de educación de República Dominicana (2009), una gestión escolar se considerada que está centrada en el aprendizaje, cuando la organización de la institución educativa se focaliza en mejorar las competencias de los alumnos y todos los esfuerzos del equipo de gestión se concentran en crear y mantener un clima escolar armonioso.

c. Gestión Pedagógica

En el 2009, la secretaría de educación pública de México concluyó que la gestión pedagógica son los métodos y estilos de enseñanza que emplea cada docente para el logro del aprendizaje de los alumnos, enfatizando en la relación que debe existir entre los conceptos teóricos con la práctica, cuya finalidad es convertir las áreas de aprendizaje en espacios agradables, que generen interés en los estudiantes y les posibilite adquirir

competencias. La gestión pedagógica también se encuentra ligado con las evaluaciones realizadas y el vínculo entablado por el docente con los alumnos y los padres de familia.

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión estratégica en la educación

Para establecer un proceso de cambio se debe conocer la situación interna de la institución educativa, mediante el cual se identificará lo que requiere ser mejorado o eliminado, para ello se realizará un análisis a través de pequeños criterios (cuatro dimensiones: gestión organizativa, gestión docente, gestión administrativa y gestión comunitaria), que faculten la toma de decisiones (Secretaría de educación pública de México, 2009). Los cuáles serán descritos a continuación:

2.2.1.2.1. Gestión organizativa

Esta dimensión comprende la organización interna de la institución educativa donde encontramos a los docentes, directivos, al departamento académico, al administrativo y su relación existente entre ellos, la cual debe estar basada en valores que sean inculcados a los alumnos, creando un ambiente armonioso y de confianza, que contribuya con la calidad del aprendizaje e incentive la participación activa de los padres de familia (Martinez, 2012; Secretaría de educación pública de México, 2009).

Además, Carriego (2007) nos explica que en esta dimensión se analiza todo lo relacionado con la estructura organizacional de la institución educativa, es decir, los organigramas, la división del trabajo (información que encontramos en el Manual de Organización y funciones), la cultura organizacional,

canales de comunicación, uso del tiempo y los espacios, entre otros, los cuales nos revelan la forma en la que esperan lograr los objetivos establecidos.

a. Estructura Organizacional

Existen diversas estructuras organizacionales que puede aplicar una institución, para ello debemos tener en cuenta el entorno donde se desempeña, el tamaño de la organización y en especial la estrategia a seguir, por eso escogeremos la que más se adapte a las necesidades de la empresa (Chiavenato, 2009; Wheelen y Hunger, 2007).

Por otro lado, Daft (2011) manifiesta que las estructuras organizacionales sirven principalmente para conocer el número de niveles de jerarquía, identificar con quienes deberán reportarse los trabajadores, la cantidad de departamentos que posee la institución, la interacción entre ellos, es decir, hasta qué punto la estructura de la organización permite una adecuada comunicación y coordinación, para ello necesitamos de los organigramas, ya que son el único medio por el cual podremos apreciar esta estructura.

b. Cultura Organizacional

La cultura organizacional (CO) es originada por el primer líder o fundador, él establece su filosofía, valores o estrategias, cuando estas alcanzan el éxito nace la CO. La cultura tiene dos

funciones; la primera de integración interna, relacionada con el trato de los trabajadores, sus actitudes y conductas, mientras que la segunda de adaptación externa, es cómo se comportan con las personas ajenas a la organización y la forma de alcanzar sus objetivos. Además, la CO da a los colaboradores sentido de identidad y genera en ellos un compromiso con la empresa (Daft, 2011).

En el 2009, Chiavenato hizo una comparación de la cultura organizacional con un iceberg, donde la punta que sobresale el agua vendría a ser todo lo visible como los colores que representan a la empresa, la infraestructura, la tecnología empleada, la política de la organización, los títulos y los puestos de trabajo, entre otros. Mientras que, en la parte inferior del iceberg, encontramos los comportamientos afectivos orientados a temas psicológicos y sociales, los cuales son más difíciles de percibir, como los valores, las actitudes de las personas, las relaciones interpersonales dentro de la organización, etc.

2.2.1.2.2. Gestión docente

Esta dimensión se refiere principalmente a la interacción de los docentes con los alumnos, para ello se requiere que estén capacitados no solo en sus áreas de estudio sino también en temas de calidad de servicio, para que logren crear un clima armonioso en el que se desarrollen las labores académicas. Por otro lado, esta dimensión faculta el trabajo en equipo con los altos directivos de la institución para la revisión del cumplimiento del plan estratégico (UNESCO, 2011).

2.2.1.2.3. Gestión Administrativa

La dimensión gestión administrativa busca una armonía entre los intereses individuales y los institucionales, para una mejor toma de decisiones que favorezca los procesos de enseñanza – aprendizaje, para lo cual se requiere acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, sistemas de control de información (referente a todos los miembros de la institución educativa); así como el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones (UNESCO, 2011).

Además, la Secretaría de educación pública de México, (2009) manifiesta que a través de la dimensión gestión administrativa podremos reconocer aquellas actividades que no contribuyen con la prestación de un servicio educativo de calidad, lo cual nos permitirá realizar las modificaciones necesarias para mejorar el rendimiento de los alumnos, las prácticas directivas, docentes y del personal administrativo.

2.2.1.2.4. Gestión comunitaria

Carriego (2007) expresa que esta dimensión incentiva la relación entre la institución educativa y la comunidad, razón por la cual deben estar atentos a los problemas, necesidades y exigencias suscitadas en su entorno, permitiéndoles desarrollar actividades de aprendizaje – servicio, para la búsqueda conjunta de soluciones en las que se pueda contribuir con la sociedad (apoyo a hospitales, vecinos, comedores,

parroquia, entre otros), y el enriquecimiento personal de los estudiantes.

Así mismo, la Secretaría de educación pública de México, (2009) menciona que las instituciones educativas tendrán que identificar los métodos a emplear para que tanto los directivos como los docentes conozcan, comprendan y satisfagan las necesidades de los padres de familia, además de lograr que se integren y participen principalmente en las actividades que contribuyan con el aprendizaje de los estudiantes.

2.2.2. La calidad del servicio

2.2.2.1. El servicio

Según Galviz (2011) el servicio es una práctica gerencial, que involucra a toda la organización, cuyo objetivo es aumentar el nivel de satisfacción del cliente, por esa razón es necesario conocer las expectativas del cliente, para posteriormente ajustar los procesos a sus nuevos requerimientos, que nos permitan llegar a la excelencia.

El servicio también puede ser definido como: *“Cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”* (Collier, 1987, citado en Evans y Lindsay, 2008, p. 57).

Para Tschohl (2008) la definición de servicio incluye aspectos como la localización estratégica, la diversidad de productos, el posicionamiento de la empresa, precios competitivos, la cortesía de los colaboradores, su disposición y entusiasmo para atender y orientar a los clientes, entre otras, esta labor involucra a

todos los miembros de la organización, debido a que servicio es vender, almacenar, entregar, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los trabajadores, la facturación, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, el procesamiento de datos, etc., en general podríamos decir que en todas las actividades que se realicen en una empresa está presente el servicio, ya que finalmente todas ellas repercuten en la calidad que percibe el cliente.

El Servicio puede ser clasificado en interno y externo, en el primero encontramos a todos los procesos que se desarrollan en el interior de la organización, y en el externo se halla todo aquello que es proyectado por la empresa al momento de prestar el servicio (Estrada, 2013).

Actualmente las empresas que más éxito tienen son aquellas que ofrecen bienes y servicios innovadores, con un valor agregado que les permite diferenciarse de los demás y ser más competitivos en el mercado, el cual está conformado en un 68% por el sector de servicio, dejando el 29% de la economía mundial al sector industrial (Banco Mundial, 2008, citado en Oppenheimer, 2010).

2.2.2.2. La calidad

Calidad son todos los esfuerzos realizados por una empresa porque sus productos y/o servicios satisfagan e incluso logren superar las expectativas de sus clientes (Evans y Lindsay, 2008).

En el 2014, Gutiérrez expuso que la calidad era definida por cada cliente, quienes quedan satisfechos cuando reciben el servicio que esperaban, esto se encuentra vinculado a las expectativas de los clientes las cuales se generan de acuerdo a su necesidad, sus antecedentes, la publicidad la imagen de la empresa, entre otras.

Para lograr ofrecer un servicio de calidad se requiere del compromiso, la disciplina y participación de toda la organización, por ello se establecen objetivos, políticas y procesos; se designan responsabilidades, se definen instrumentos de medida, evaluación y control de la calidad, creando una cultura de calidad, la cual se ve reflejada en la productividad de la organización, cuyo propósito es satisfacer a los clientes e incluso superar sus expectativas. Entonces podemos decir que la diferencia entre el servicio esperado y el recibido, mide la calidad percibida por los clientes, la cual depende de varios factores como, la forma en que se generan expectativas, la experiencia que viven los clientes con la empresa y con la competencia, la estrategia empleada para la difusión de los servicios ofrecidos, y por supuesto la opinión de los demás (Cuevas, 2011; Zeithaml y Parasuraman, 1993, citado en Vargas y Aldana, 2014).

En el 2008, Tschohl explicó que las empresas que ofrecen servicios excepcionales son aquellas que invierten en sus trabajadores y que conocen exactamente lo que sus clientes esperan, con el fin de mantener a los clientes ya existentes, atraer nuevos clientes y generar una buena impresión en todos ellos al hacerles vivir una experiencia agradable en su empresa.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio

2.2.2.3.1. Elementos tangibles

Una de las características del servicio es su intangibilidad, es decir no los podemos percibir con nuestros sentidos, por ello las empresas buscan reducir la incertidumbre del cliente a través de los elementos tangibles, tales como: la publicidad, en la que se pueden mostrar fotografías de las instalaciones,

generando expectativas que posteriormente deberán ser satisfechas, y a pesar que después de pagar el servicio el cliente se va con las manos vacías, no se irá con la misma percepción de la organización y la compartirá con los demás (Kotler y otros,2011).

Evans y Lindsay (2015) manifiestan que se considera elementos tangibles a la infraestructura, los equipos y la vestimenta del personal, los cuales deben ser los más óptimos para la prestación de un servicio de calidad.

En un estudio realizado por Forum Corporation, una empresa internacional de consultoría e investigación, se demostró que las organizaciones que se preocupan tanto por los elementos tangibles como por los intangibles, son aquellas que logran resultados satisfactorios y significativos, al mantener un enfoque orientado al servicio (Tschohl, 2008).

2.2.2.3.2. Fiabilidad

Esta dimensión significa que el servicio se ofrece correctamente, en base a lo establecido por la empresa, para que sea percibido de calidad por los clientes con el propósito de superar sus expectativas (Moyano, 2011).

Según Vargas y Aldana (2011) la fiabilidad se basa en la prevención de errores, su corrección y control de los mismos, sin el cual no se puede ofrecer un servicio de calidad. Es por ello que los trabajadores, en especial los que tienen contacto directo con los clientes deben estar altamente capacitados para cumplir con el desempeño eficiente de esta dimensión.

2.2.2.3.3. Capacidad de respuesta

Para Moyano (2011) esta dimensión se refiere al tiempo que le toma a la empresa responder a las necesidades requeridas por los clientes, mientras menor sea este tiempo, será percibido como una óptima calidad de servicio.

Así pues, Kotler y otros (2011), manifiesta que la capacidad de respuesta está directamente relacionada con el personal ofrecedor del servicio, debido a que mantiene el contacto con el cliente, por ello deben realizar capacitaciones periódicas, que les permita adquirir y/o desarrollar competencias y habilidades necesarias para satisfacer a los mismos. Por otra parte, es necesario que se realice un seguimiento a la satisfacción del cliente, con el propósito de superar sus expectativas.

Gutierrez (2014) nos dice que la calidad de servicio es percibida por los clientes por su capacidad de respuesta, ya que miden la eficiencia con la que le ofrecen el servicio, para ello la empresa debe identificar qué actividades se pueden dejar para después, al no agregarle valor al servicio.

2.2.2.3.4. Seguridad

Muchos clientes se sienten inseguros de las empresas prestadoras de servicio porque no pueden saber si satisfarán sus necesidades antes de experimentar el servicio, para ello se requiere del personal que estará en contacto con los clientes, puesto

que deben crear un ambiente de confort, a través de una visita guiada por las instalaciones, poner a su disposición cartas de recomendación de otros clientes, reconocimientos a la empresa, publicidad de los atributos de la organización, entre otras; que le brinden tranquilidad y confianza al cliente sobre el servicio que se le ofrecerá (Kotler y otros, 2011).

2.2.2.3.5. Empatía

La mayoría de las empresas de servicio están obsesionadas con la satisfacción del cliente, porque consideran su fidelidad como la mejor medida de la calidad, razón por la cual dirigen todos sus esfuerzos a ofrecer un servicio 100% sin defectos, por ello buscan la constante retroalimentación, de sus grupos de interés (trabajadores, clientes, competidores, etc.), lo que les admite ser empáticos con ellos al entenderlos y conocer a ciencia cierta cuáles son las necesidades que esperan que la empresa satisfaga (Kotler y otros, 2011).

Según Evans y Lindsay (2015) la empatía se refiere a una atención personalizada para cada uno de los clientes, lo que implica hablar un lenguaje común, reconocer a los clientes más frecuentes y llamarlos por su nombre, permitiéndoles entablar una relación más directa.

2.2.2.4. Calidad y ventaja competitiva

Kotler y otros (2011) consideran que la ventaja competitiva es identificar un factor diferenciador como ofrecer servicios a menores precios o a precios más altos a cambio de proporcionarles un valor agregado en beneficio del cliente, mejor localización, mejor

servicio, entre otros dándole la posibilidad de distinguirse de sus competidores.

Para Tschohl (2008), la ventaja competitiva de una empresa de servicios es la atención personalizada la cual implica que se llame al cliente por su nombre, que exista una preocupación y consideración por los demás, cortesía, integridad, disposición para ayudar, profesionalismo, entre otras actitudes que nos permitan fidelizar y desarrollar una nueva cartera de clientes.

Así mismo, se define la calidad como una estrategia competitiva, que no solo lo diferencia de los competidores, sino que es capaz de comunicarnos con el cliente, reducir los costos operativos al ahorrar en la solución de errores, incrementar la rentabilidad, tener empleados satisfechos, aumentar la productividad e innovar; lo cual se verá reflejado en sus productos o servicios finales, que ofrecen un valor agregado a los consumidores, convirtiendo su adquisición en una inversión. Además, al ser la calidad percibida, relativa al cliente, es importante conocer sus requerimientos, orientando a toda la organización hacia la complacencia de sus necesidades para lograr exceder sus expectativas (Evans y Lindsay, 2015; Galviz, 2011).

The American Customer Satisfaction index (2016) plantea el modelo ACSI de satisfacción del cliente, empleado para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos norteamericanos en relación con los productos y servicios percibidos, en el que se establecen 5 componentes indispensables para crear mayor ventaja competitiva. Empezando por las expectativas del cliente en la que se evalúa lo que esperan recibir de la empresa, seguida de la calidad percibida la cual se determina una vez recibido el servicio, posteriormente el cliente valora lo percibido, identificando si lograron superar o no sus expectativas, dando como resultado la satisfacción, el grado de la misma se aprecia en la cantidad de quejas recibidas, y en la

solución que la organización propone, esto determinará la fidelidad del cliente si está conforme con la capacidad de respuesta de la empresa. El modelo ACSÍ se representa gráficamente de la siguiente manera:

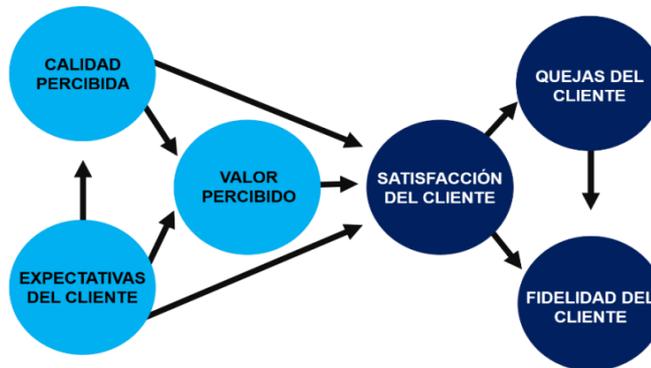


Gráfico N° 2: Indicador de satisfacción del cliente

The American Customer Satisfaction index (C), recuperado el 18 de noviembre de 2016, en <http://www.theacsi.org>

Por otro lado, se afirma que la ventaja competitiva depende de diversas actividades que se desarrollan en el interior de la empresa, para ello contamos con la cadena de valor, herramienta que facilita la comprensión de la relevancia de cada labor de la organización para el logro de los objetivos (Porter, 1985, citado en D'Alessio, 2013), en el caso de las empresas de servicio las actividades de apoyo están conformadas por la dirección general y de recurso humanos, la organización interna y tecnología, la infraestructura y ambiente y finalmente el abastecimiento, mientras que en las actividades primarias se divide en controlables, dentro de las cuales tenemos al área de marketing y ventas, al personal de contacto, al soporte físico y a la presentación, y en la parte no controlable están los clientes y no clientes (Eiglier y Langeard, 1987, citado en Alonso, 2008), este modelo lo podemos apreciar en el siguiente gráfico:

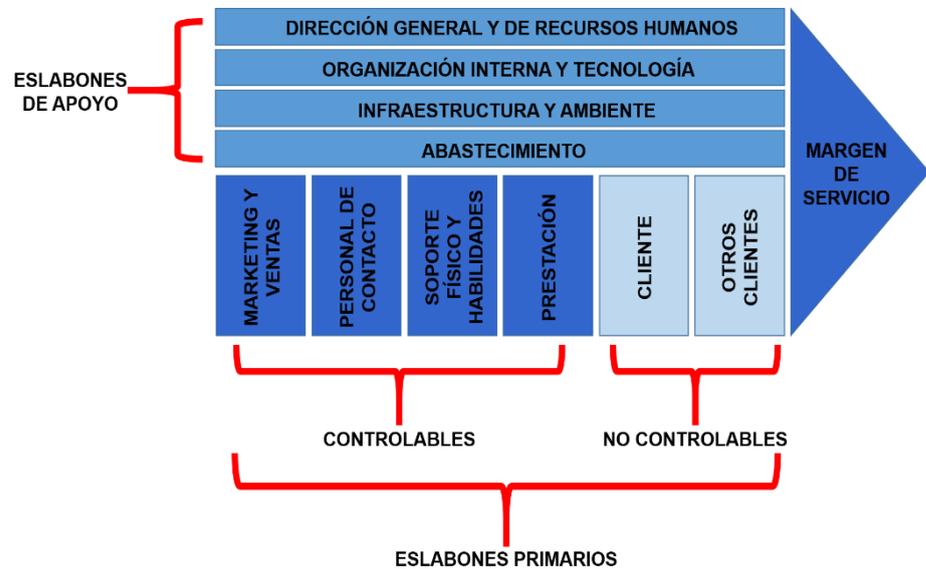


Gráfico N° 3: Cadena de valor del servicio

Michael Porter, 1985, citado en Alonso, 2008, en Palermo Business Review, p. 86.

2.2.2.5. La Publicidad en el Servicio al Cliente

En el 2008, Tschohl concluyó que un servicio de calidad muchas veces no necesita de una gran campaña publicitaria, ya que basta que uno de los clientes se haya sentido satisfecho para que haga difusión de la experiencia vivida en determinada empresa, incrementando la lealtad de los clientes y disminuyendo gradualmente el número de quejas, en un estudio realizado por Technical Assistance Research Program (TARP) se comprobó que aquellos clientes que recibieron un servicio de excelencia se lo comentaron a 5 personas en promedio, mientras que los clientes que vivieron experiencias negativas se lo contaron a 10 personas aproximadamente, eso quiere decir que el mal servicio recibido genera un mayor impacto en la mente del consumidor, razón por la cual decide transmitírselo a otras personas, perjudicando la imagen de la organización.

Por esa razón en el 2013, El Instituto de Sonora afirmó que para las organizaciones es realmente muy costoso conseguir clientes nuevos, sin embargo, un cliente satisfecho es la estrategia de promoción más acertada para una empresa, ya que al encontrarse fidelizado este cliente será referencia del servicio de excelencia que le ofrecen.

2.2.2.6. Implantación de un sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad (SGC) es un estilo de trabajo orientado a complacer a los clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad para ello requieren de planificación, de un uso adecuado de los recursos disponibles, predisposición para la mejora continua, la identificación de los procesos, esto nos faculta el cumplimiento de objetivos, incremento de la ventaja competitiva, de la productividad, el reconocimiento de los procesos, encaminando a la institución a un desempeño eficiente (Yáñez, 2008).

En el año 2015, la Organización Internacional para la Estandarización – ISO publicó una nueva versión de certificación internacional de calidad llamada ISO 9001:2015, la cual se puede otorgar a organizaciones tanto públicas como privadas que cumplan con altos estándares de calidad en producto y/o servicio, concediéndole un mayor prestigio a nivel mundial. La norma ISO 9001:2015 posee una estructura de requisitos que deben ser cumplidos para obtener dicha certificación, en ella se detallan todo lo que la empresa requiere para poder implementar un sistema de gestión de calidad basado en un enfoque en procesos y con un pensamiento basado en riesgo. El SGC se puede representar gráficamente de la siguiente forma:



Gráfico N° 4: ISO 9001:2015 Contexto de la organización

Norma ISO 9001:2015, citado en Gonzales, 2016. Recuperada el 14 de noviembre de 2016, en <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>

2.2.2.6.1. Política de calidad

Un manual de políticas de calidad es uno de los principales documentos necesarios para la implantación de un SGC, ya que en él se especifica la filosofía de la empresa en lo que se refiere a calidad, es decir, los lineamientos que la dirigirán a prestar un servicio de calidad, definiendo lo que queremos lograr y la forma en la que lo haremos. (Norma ISO 9001:2008, citado en Ekotonia Consultores, 2015).

La Norma ISO 9001:2015 propone una serie de criterios para que una empresa pueda establecer sus políticas de calidad de forma acertada, haciendo énfasis en la adecuación de las mismas al propósito de la

organización, el planteamiento de normas que faculten el logro de los objetivos, el compromiso para la mejora continua y la prestación de un servicio de calidad. Por ello es importante su actualización periódica, ante los cambios que se puedan presentar en el entorno de la organización. Las políticas deberán ser redactadas de forma clara, con la finalidad de ponerlas a disposición de los grupos de interés. (Norma ISO 9001:2015, citado en la Escuela de Excelencia Europea, 2013).

La Norma ISO 9001 (2015), manifiesta que la gerencia general de la empresa no solo debe preocuparse por el desarrollo del manual de políticas de calidad, sino también por establecer un método de comunicación de la existencia del mismo a todos los miembros de la organización.

2.2.2.6.2. Manual de calidad

a. SGC y enfoque basado en procesos

La implantación de un SGC implica que la empresa identifique sus procesos y los plasme en documentos, esto nos permitirá evaluar si los procesos se ejecutan según lo planificado inicialmente. Para ello debemos estar seguros de contar con los siguientes requisitos: insumos necesarios y resultados esperados, recursos necesarios y su disponibilidad, así como el reconocimiento de los riesgos y oportunidades que se puedan presentar. (Norma ISO 9001:2015, citado en la Escuela de Excelencia Europea, 2013).

b. Mejora continua – PDCA

El término mejora continua proviene de la palabra en japonés Kaizen que significa “hacer las pequeñas cosas mejor”, esto se ve reflejado en todas las empresas que lo aplican, dado que realizan minúsculas correcciones de las diversas actividades, áreas, procesos y en general del entorno de la organización que, con el tiempo, les posibilita ofrecer un servicio con un mínimo de defectos (Moyano y otros, 2011).

La mejora continua inicia con un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para conocer qué percepción tienen las partes interesadas (clientes, trabajadores, proveedores, comunidad local, etc.) sobre ella, con el único propósito de encontrar oportunidades de mejora en aquellos errores en los que se pueden estar incurriendo, al ser conocedores de las causas que originan dichos defectos, se podrán proponer ideas innovadoras que le den solución, para ofrecer un servicio de calidad y ser más competitivos en el mercado (Gutierrez, 2014).

Así pues, Vargas y Aldana (2011) refieren que la búsqueda de la excelencia, requiere del compromiso de toda la empresa, para su avance progresivo a través de la medición, sin la cual no se puede mejorar, innovar, modificar y mucho menos controlar aquellos procesos que no generan valor para el cliente. Al conocer el estado en el que se encuentra la organización se podrá contribuir con el

mejoramiento de la calidad y la generación de utilidades continuas.

Pérez (2012) indica que se debe realizar un seguimiento y revisión periódica del servicio ofrecido, posteriormente se realizará un análisis de datos, del cual obtendremos un resultado, que nos mostrará qué acciones necesitan una modificación o corrección para satisfacer completamente a los clientes, este proceso es continuo, ya que sus necesidades están en constante cambio.

Lo mencionado anteriormente se ilustra en la siguiente imagen:

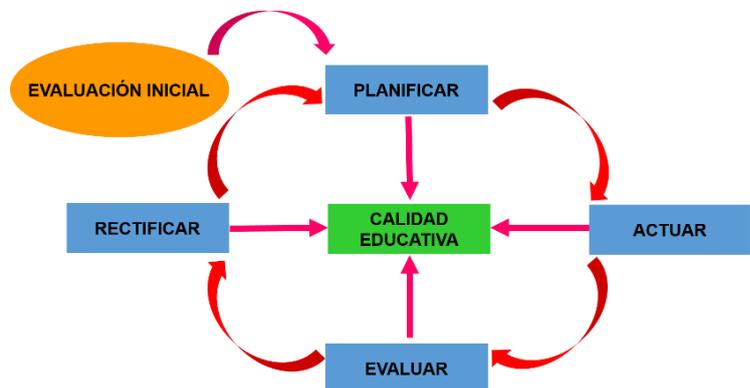


Gráfico N° 5: Ciclo de mejora continua

Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Secretaría de educación pública de México, 2009, p. 73.

Mediante esta herramienta las instituciones no solo pueden planificar, organizar, dirigir y controlar, sino que además le pueden dar un seguimiento permanente a su gestión, que les permite mejorar en busca de la excelencia. (Koontz, 1983; Chiavenato, 1999; Amarate, 2000; citado en UNESCO, 2011).

c. Acciones correctivas – Sistema de quejas

A pesar de los esfuerzos por ofrecer un servicio de calidad siempre habrá cosas por mejorar, las cuales podemos llegar a identificar a través de las quejas, por esa razón debemos verlas como una oportunidad de seguir mejorando y orientándonos cada vez más a un enfoque de servicio al cliente. Además, las quejas permiten que los clientes expresen su disconformidad dándote la oportunidad de tomar medidas correctivas y evitando que este comentario negativo se propague, por el contrario, si se sabe solucionar este inconveniente habremos fidelizado a un cliente más (Tschohl, 2008).

Estrada (2013), nos explica los pasos que debemos seguir para manejar una queja eficientemente. Primero debemos escuchar, permitir que la persona se exprese y nos explique cuál es el problema; luego tenemos que expresar nuestra comprensión, ser empáticos y tratar de ponernos en su lugar; posteriormente a ello debemos hacer preguntas para obtener los datos precisos que originaron el malestar en el cliente y así poder actuar, en caso de que la queja sea justa, lo adecuado es admitir el error y corregir la situación, y finalmente tendremos que darle un seguimiento a la acción, verificando que nuestro cliente haya quedado satisfecho.

d. Enfoque basado en procesos – Mapeo de Procesos

Para Bravo, J. (2008) una gestión por procesos implica que la organización defina claramente los procesos que realiza para la transformación de elementos de entrada en elementos de salida, en el caso de una institución educativa sería el ingreso del alumno el elemento de entrada y el elemento de salida sería el alumno egresado con conocimientos adquiridos; el hecho de que una organización conozca cuáles son sus procesos, el tiempo y costo que requieren les permite mejorar, ya que es un enfoque integrador en el que se puede visualizar la interacción entre las personas, los procesos, la estructura y los recursos.

2.2.2.7. La calidad educativa

La agencia de calidad de la educación de Chile (2016), determina que una educación de calidad es un derecho de todo estudiante, ya que a través de ella se inculcan valores, conocimientos y destrezas a los estudiantes que les permita alcanzar un desarrollo ético, moral, intelectual, físico y artístico, logrando la formación de personas competentes, preparadas para hacer frente a una sociedad en constante cambio.

Por ello, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2016) manifiesta que, para mejorar el sistema educativo de un país, es fundamental que todos tengan las mismas oportunidades de alcanzar el éxito.

Cuevas (2011) enfatiza que las escuelas necesitan manejar criterios de calidad, debido a que los nuevos roles de los sistemas educativos así lo exigen, principalmente en la formación de ciudadanos preparados para expresar sus opiniones, en los cuales se haya desarrollado valores propios de una comunidad democrática, equitativa y justa, de esa forma las escuelas responden a las necesidades de la comunidad educativa.

Por otro lado, el Ministerio de Educación del Perú (2016) expone la importancia del liderazgo de los directores para ofrecer un servicio de calidad en las instituciones educativas, ya que su deber es velar por contar con las instalaciones apropiadas, un personal altamente calificado y actualizado en su materia de estudio, establecer alianzas con otras entidades públicas y/o privadas y por el óptimo funcionamiento en general de la institución.

2.2.2.7.1. La Calidad Educativa en el Perú

a. La Prueba del Programa Internacional para la evaluación de alumnos - PISA

La prueba de PISA dada por la OCDE, es una evaluación internacional cuya finalidad es investigar y comparar el desempeño de los sistemas educativos a nivel mundial, identificando los posibles factores que pueden favorecer o perjudicar a las instituciones educativas para que logren sus objetivos trazados. En esta prueba se evalúan tres materias específicas: comprensión de lectura, ciencias y matemáticas, así mismo contiene preguntas que reconozcan la motivación de los alumnos por aprender, sus tácticas de aprendizaje, etc. (OCDE, 2016).

El Comercio (2016) nos reportó que, en la última prueba de PISA realizada en el año 2015, los resultados para el Perú fueron más alentadores, ya que nuestro país ocupó el puesto 64 de 70 países participantes, mejorando notablemente con respecto a la evaluación PISA 2012.

A pesar de haber obtenido el último puesto en PISA 2012, se logró mejorar en calidad educativa con respecto a las evaluaciones del año 2001 y 2009, el cual alcanzamos al promover mayor desigualdad, ya que según el estudio presentado por la OCDE un escolar de 15 años con escasos recursos tiene 7 veces más posibilidades de poseer un bajo rendimiento escolar que el de un alumno con mejores condiciones socioeconómicas (Rivas, 2015, citado en La República, 2016).

Oppenheimer (2010) expone que la educación es uno de los principales factores que ocasionan la desigualdad social, ya que la mala calidad de la educación condena a una buena parte de la sociedad a la exclusión.

b. Factores que dificultan la Calidad en la Educación

Nuestro país y en general los países de América Latina son los que evidencian un menor rendimiento escolar en sus alumnos, a pesar de ello son los que más se vanaglorian de la calidad educativa que ofrecen. Lo que deberían considerar es que su sistema educativo solo podrá llegar a ser de calidad cuando se realice un diagnóstico apropiado de la realidad, es decir, cuando logren

sacarse la venda de los ojos y dejen de creer que todo lo que hacen está bien; por ello es necesario que cuando se empiecen a sentir cómodos con alguna situación vayan en búsqueda de nuevos retos y salgan de su zona de confort, esta es la manera propicia de sobresalir, superándose a sí mismo, teniendo siempre presente de que pueden continuar realizando mejoras (Entrevista a Bill Gates, 2008, citado en Oppenheimer, 2010).

La Centrum Católica (2015) nos manifiesta que uno de los principales factores que dificulta la calidad educativa es la carencia de inversión en educación por parte del estado, en 7 elementos que son claves para mejorar la calidad educativa en todos sus niveles: los profesores, los alumnos, los métodos de enseñanza, el contenido, la infraestructura, el aseguramiento del aprendizaje y el ambiente educativo.

2.2.2.7.2. Unidad de Estadística de la Calidad Educativa

El Ministerio de Educación del Perú (2016) cuenta con ESCALE un portal que proporciona información estadística relevante sobre las instituciones educativas tanto públicas como privadas a nivel nacional, obtenidas en los diferentes censos realizados, en donde podemos encontrar cuadros estadísticos con la cantidad de alumnos por grado, el número de docentes y locales escolares según su ubicación geográfica o su tipo de gestión, datos que deben ser considerados por los padres de familia o apoderados antes de elegir el centro de estudios en el que matricularan a sus hijos.

2.2.2.7.3. Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes

La Oficina de Medición de la calidad de los Aprendizajes (UMC) es un portal del MINEDU, encargado de elaborar evaluaciones de logros de aprendizajes de las Instituciones Educativas tanto públicas como privadas a nivel nacional, para ello realiza diversos censos a alumnos de 2° grado de primaria, 4° grado y 2° de secundaria, recabando información de las instituciones educativas, sus estudiantes, y los conocimientos que manejan de las materias seleccionadas (Ministerio de Educación del Perú, 2016).

a. ENDO 2014

El Ministerio de Educación del Perú (2016) dio a conocer a través de su página institucional la Encuesta Nacional a Docentes (ENDO) de Instituciones educativas públicas y privadas a nivel nacional, cuya finalidad es realizar un seguimiento de las opiniones y percepciones de los profesores, su trayectoria profesional, su formación, condiciones laborales, entre otras. Dicha Encuesta se aplica cada 2 años para obtener datos que contribuyan a mejorar el servicio educativo peruano.

2.3. Definición de términos básicos

- Aprendizaje

Cambio de la conducta, relativamente permanente, que se presenta como consecuencia de una experiencia.

- Competencias del alumno

Son las aptitudes, habilidades, destrezas que desarrollan los alumnos como parte de su formación en las instituciones educativas.

- Eficacia

El logro de objetivos.

- Eficiencia

Logro de los fines con el mínimo de recursos.

- Empresas

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

- Estrategias

Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.

- Estrategias de enseñanza

Son herramientas para el desarrollo de la docencia, que permiten lograr un mejor aprendizaje.

- Evaluación

Proceso de comparación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia.

- Expectativas del cliente

Es la probabilidad o creencia subjetiva que tiene el individuo de que un determinado esfuerzo le conducirá a un específico nivel de desempeño.

- Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa.

- Metas

Resultado que se pretende alcanzar en un plazo determinado para avanzar hacia el cumplimiento de un objetivo.

- Misión

La razón de la existencia de la organización; describe los valores y las creencias compartidas de ésta y su razón de ser.

- Objetivos

Son fines concretos, normalmente cuantificables y con un horizonte temporal delimitado, a los que se dirige la actividad de una organización. Especifican las situaciones futuras que el gerente espera lograr.

- Percepción

Proceso por el cual organizamos e interpretamos las impresiones sensoriales para darle significado a nuestro entorno.

- Proceso

Secuencia lógica y ordenada de actividades que lleven a la obtención de un servicio o producto.

- Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

- Stakeholders (grupos de interés)

Grupos o individuos que poseen interés en el resultado de la empresa y cómo ésta usa sus recursos, incluyendo empleados, clientes y accionistas.

- Valor agregado

Es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

- Visión

Sueño de toda organización en el cual se enmarca el plan estratégico.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

3.1.1. Hipótesis de investigación

La gestión estratégica en la educación influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

3.1.2. Hipótesis nula

La gestión estratégica en la educación no influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

3.1.3. Hipótesis específicas

- La gestión organizativa influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.
- La gestión docente influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.
- La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.
- La gestión comunitaria influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión estratégica en la educación	"Acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático". (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación – IIPE de la UNESCO, 2000, citado en Secretaría de educación pública de México, 2009, p. 43)	Gestión Organizativa	Cultura Organizacional	1
			Plan de mejora continua	2
		Gestión Docente	Trabajo en equipo	3
			Relación con los alumnos	4
		Gestión Administrativa	Óptimos recursos materiales	5
			Adecuado clima laboral	6
		Gestión Comunitaria	Interrelación de las familias con la Institución Educativa (IE)	7
			Alianzas estratégicas	8

Fuente Propia.

Tabla 2: Operacionalización de variables II

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad de servicio	"El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio". (Zeithaml y Parasuraman, 1993, citado en Vargas y Aldana, 2014, p. 202).	Elementos Tangibles	Instalaciones apropiadas	9
			Elementos tangibles en óptimas condiciones	10
			Equipos de aspecto moderno	11
			Presentación apropiada de los docentes	12
		Fiabilidad	Cumplimiento de las normativas	13
			Interés en la solución de problemas	14
			Concluir en el plazo determinado	15
			Resolución de dudas	16
		Capacidad de respuesta	Docentes dispuestos a ayudar	17
			Docentes flexibles	18
			Docentes eficientes	19
			Informe del progreso académico	20
		Empatía	Horario conveniente	21
			Preocupación por los intereses de los alumnos	22
			Escucha efectiva	23
			Comprensión de las necesidades de los alumnos	24
Seguridad	Docentes que transmiten confianza	25		
	Docentes especialistas en su área de trabajo	26		
	Colaboradores amables	27		
	Seguridad en el servicio que brinda la IE	28		

Fuente Propia.

CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, debido a que no se manipularán las variables, es decir, se estudiará un fenómeno, sin modificar la realidad, así mismo es transversal, porque la investigación se realiza en un periodo de tiempo determinado y se dice que es explicativa dado que el alcance de la presente tesis es explicativa (Hernández y otros, 2014), razón por la cual tiene como propósito hallar de qué manera la gestión estratégica en la educación (variable x) influye en la calidad de servicio (variable y).

Tabla 3: Esquema del tipo de diseño de investigación

Estudio	T1
M	O

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación científica, p. 155.

Donde:

M: Muestra

O: Observación

4.2. Material de estudio

4.2.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio está conformada por un alumno de 3°, 4° o 5° del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

4.2.2. Población

La población se encuentra conformada por los alumnos de 3°, 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del callao en el año 2016.

4.2.3. Muestra

El tipo de muestra de la presente tesis es probabilística porque todos y cada uno de los miembros de la población tiene una probabilidad diferente de cero, de ser incluidos en la muestra (Hernández, 2014).

La población total de estudio para la muestra probabilística es de 74 alumnos de 3°, 4° y 5° de secundaria de la I.E.P. Jordán de Jesús, razón por la cual la muestra es finita. Para definir el tamaño de muestra aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N: Población

Z: Nivel de confianza

P: Proporción

Q: Nivel de significancia

d: Error

Tabla 4: Datos para la muestra probabilística

N =	74
Z =	1.96
P =	0.5
Q =	0.5
d =	0.05

Fuente Propia

$$n = \frac{74 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(74 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 62$$

Por lo tanto, la muestra es de 62 alumnos del 3°, 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del callao en el año 2016.

4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos

4.3.1. Para recolectar datos

La recolección de datos se realizará a través de un cuestionario, es decir, se plantearán diversas preguntas que permitan medir las variables de investigación, en este caso emplearemos la escala de Likert, la cual muestra 5 categoría (o alternativas) a los encuestados para medir su reacción ante afirmaciones dadas por el investigador, a cada una de ellas se le asignará un puntaje, que facilitará la obtención del resultado final (Hernández, 2014), ya que se desea conocer en qué medida la gestión estratégica en la educación influye en la calidad de servicio. El cuestionario será aplicado a los alumnos del 3°, 4° y 5° de secundaria de la I.E.P Jordán de Jesús.

4.3.2. Para analizar información

Para el análisis de la información se empleará el coeficiente de correlación de Spearman que permite conocer de qué manera la variable X influye en la variable y, midiéndolas de forma ordinal, es decir otorgándole una jerarquía (ordena a los individuos o unidades muestrales por rangos), siendo el más apropiado para la realización de cuestionarios de escala Likert (Hernández, 2014).

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1. Cuestionario de Escala Likert

5.1.1. Nivel de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Tabla 5: Resumen de procesamientos de los casos

		N	%
Casos	Válido	62	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	62	100,0

Fuente: Software Spss v22

Tabla 6: Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	28

Fuente: Software Spss v22

Tabla 7: Análisis de consistencia de alfa de cronbach

Rango	Confiabilidad
[0.6 – 0.7[Regular
[0.7 – 0.8[Bueno
[0.8 – 0.9[Muy Bueno
[0.9 – 1.00[Excelente

Fuente: Bioestadístico. 2014. Recuperado el 19 de noviembre de 2016. En <http://bioestadistico.com>

Interpretación: El instrumento presenta un 88.9% de nivel de confiabilidad; y se encuentra en el rango de calificación muy bueno.

5.1.2. Variable Gestión estratégica en la Educación

Tabla 8: Variable gestión estratégica en la educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	47	75,8	75,8	75,8
	ALTO	15	24,2	24,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

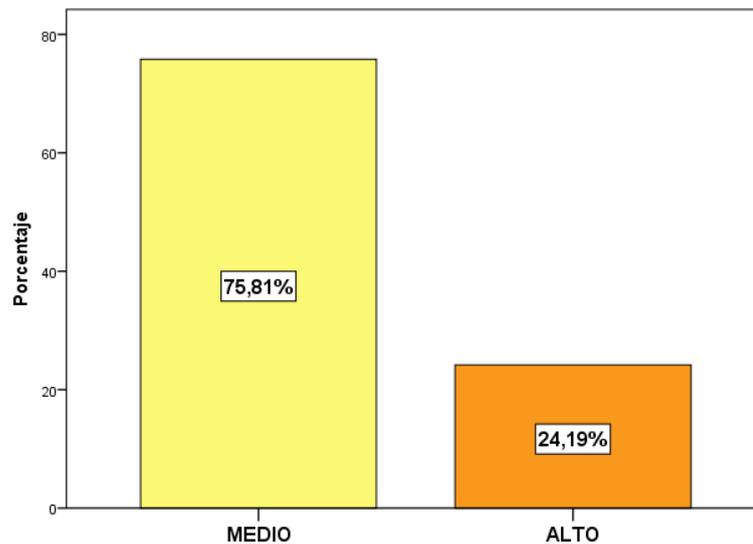


Gráfico N° 6: Variable gestión estratégica en la educación.

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 75.81% de los alumnos de secundaria de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús considera que la gestión estratégica en la educación está a un nivel medio. Mientras que, el 24.19% opina que el nivel es alto. Quiere decir que la IE está trabajando en los roles de gestión: organizativa, docente, administrativa y comunitaria, sin embargo, aún tiene aspectos por mejorar, esto lo podremos apreciar detalladamente en los próximos gráficos.

5.1.2.1. Gestión Organizativa

Tabla 9: Gestión organizativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,2	3,2	3,2
	MEDIO	55	88,7	88,7	91,9
	ALTO	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

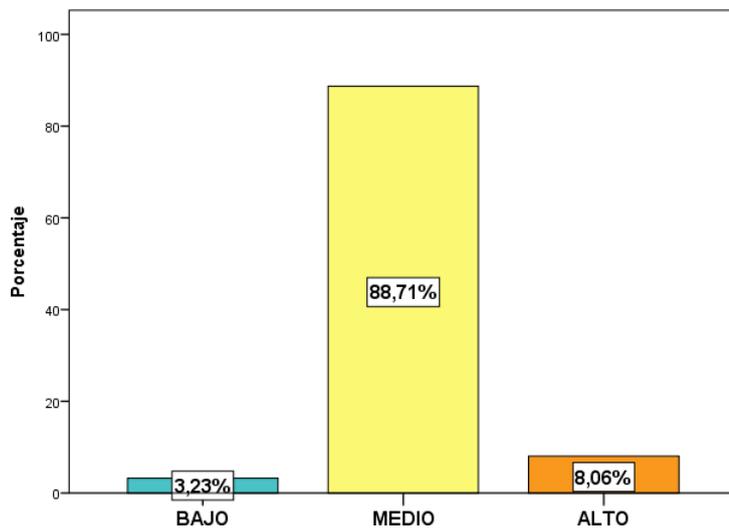


Gráfico N° 7: Gestión organizativa

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 88.71% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús manifiesta que la gestión organizativa se encuentra a un nivel medio, el 8.08% afirma que el nivel es alto y el 3.23% que es bajo. Significa que la IE no ha desarrollado plenamente su cultura organizacional, así mismo los alumnos consideran que no se realizan acciones de mejora con frecuencia.

5.1.2.2. Gestión Docente

Tabla 10: Gestión docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	27	43,5	43,5	43,5
	ALTO	35	56,5	56,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

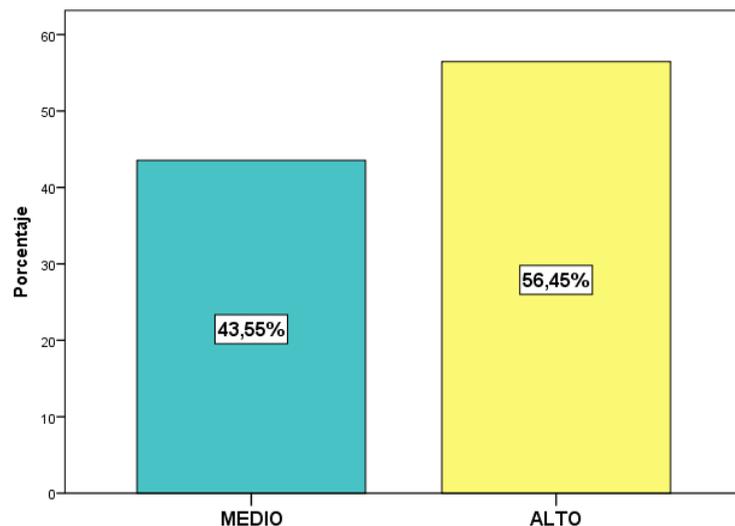


Gráfico N° 8: Gestión docente

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 43.55% de los alumnos de secundaria de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús opina que la gestión docente está a un nivel medio. Asimismo, el 56.45% considera que el nivel es alto. Esto se debe a que los directores están trabajando en equipo con los docentes, por otro lado, la relación entre los alumnos y los docentes es armoniosa.

5.1.2.3. Gestión Administrativa

Tabla 11: Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	40	64,5	64,5	64,5
	ALTO	22	35,5	35,5	100,0
Total		62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

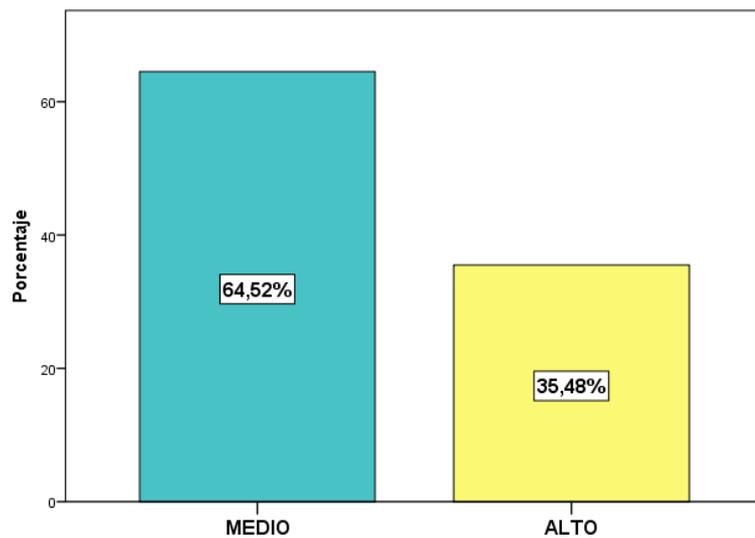


Gráfico N° 9: Gestión administrativa

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 64.52% de los alumnos de secundaria de la Institución Educativa Jordán de Jesús manifiesta que la gestión administrativa se encuentra a un nivel medio. Mientras que, el 35.48% afirma que el nivel es alto. Quiere decir que, los recursos materiales de la institución no se encuentran en su totalidad en buen estado, además desde la perspectiva de los alumnos, los docentes manifiestan que no están completamente satisfechos con el clima laboral de la IE.

5.1.2.4. Gestión Comunitaria

Tabla 12: Gestión comunitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	42	67,7	67,7	67,7
	ALTO	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

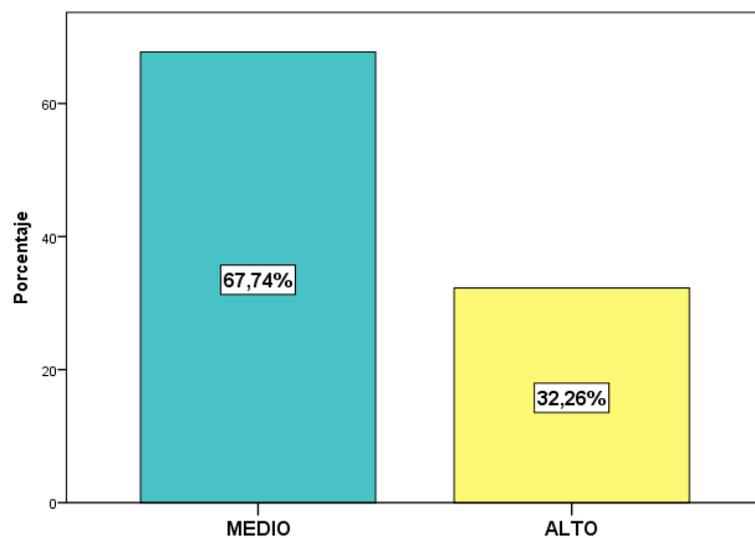


Gráfico N° 10: Gestión comunitaria

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 67.74% de los alumnos de secundaria de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús manifiesta que la gestión comunitaria está a un nivel medio y el 32.26% considera que el nivel es alto. Significa que la IE están trabajando en mejorar los canales de comunicación con los padres de familia.

5.1.3. Variable Calidad de Servicio

Tabla 13: Variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	40	64,5	64,5	64,5
	ALTO	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

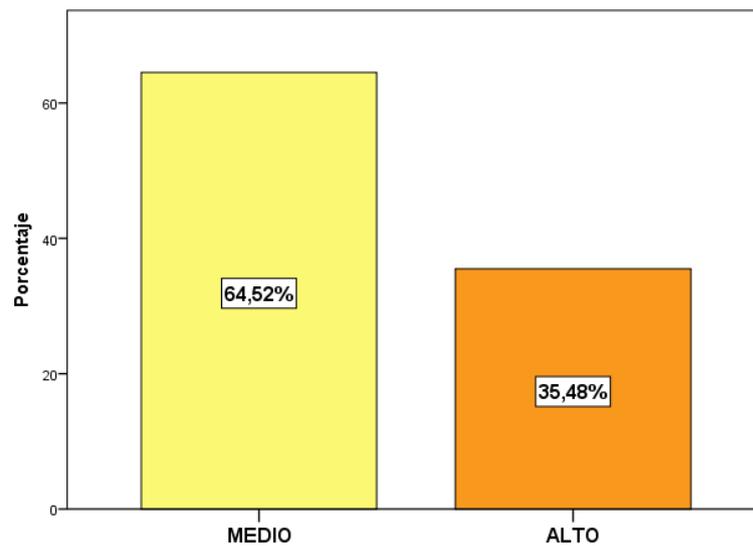


Gráfico N° 11: Variable calidad de servicio

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 64.52% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús opina que la calidad de servicio se encuentra a un nivel medio. Asimismo, el 35.48% considera que el nivel es alto. Quiere decir que los alumnos consideran que el servicio que reciben es de calidad, pero que aún se puede mejorar, lo podremos apreciar en los siguientes gráficos, donde se detalla en qué aspectos debe trabajar la IE para satisfacer a sus clientes.

5.1.3.1. Dimensión Elementos Tangibles

Tabla 14: Dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,6	1,6	1,6
	MEDIO	42	67,7	67,7	69,4
	ALTO	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

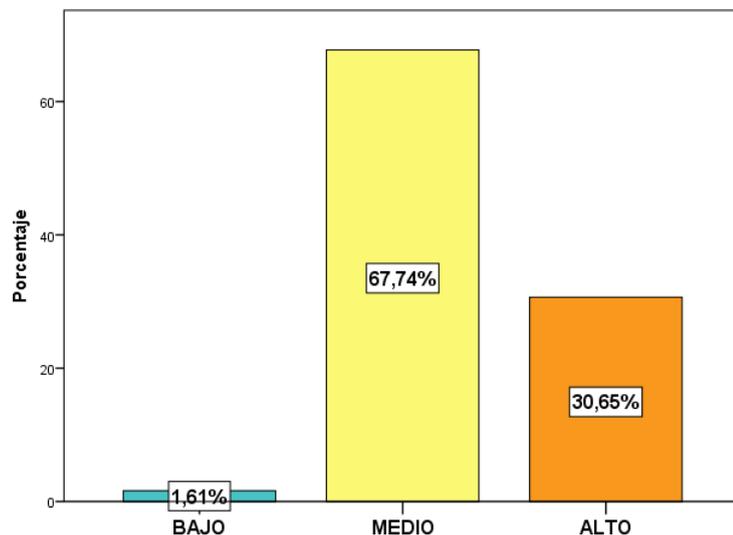


Gráfico N° 12: Dimensión elementos tangibles

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 67.74% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús considera que la dimensión elementos tangibles está a un nivel medio, el 30.65% opina que el nivel es alto y el 1.61% que es bajo. Esto significa que las instalaciones no se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de las clases, así mismo deben renovar sus equipos para que el desarrollo de las clases sea más dinámico.

5.1.3.2. Dimensión Fiabilidad

Tabla 15: Dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	6,5	6,5	6,5
	MEDIO	37	59,7	59,7	66,1
	ALTO	21	33,9	33,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

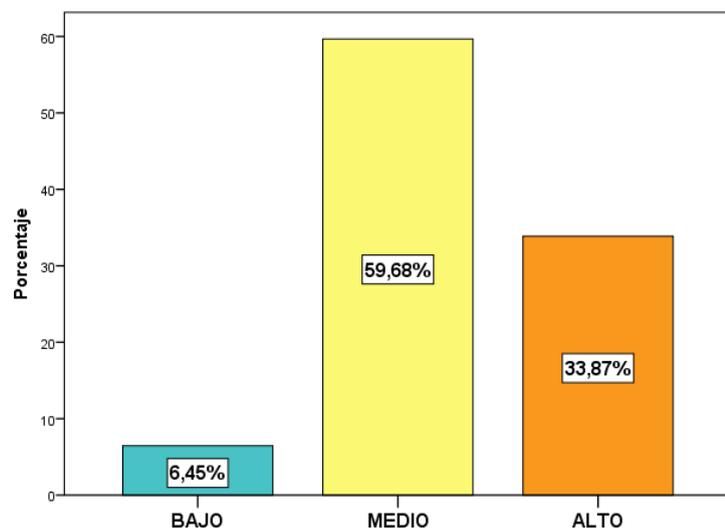


Gráfico N° 13: Dimensión fiabilidad

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 59.68% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús manifiestan que la dimensión fiabilidad está a un nivel medio. Mientras que, el 33.87% opina que el nivel es alto y el 6.45% que es bajo. Esto quiere decir que no se está cumpliendo totalmente con las normas establecidas por la IE, por otro lado, se muestra cierta dificultad para concluir con lo programado al inicio del año escolar en el periodo de tiempo determinado.

5.1.3.3. Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 16: Dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	6,5	6,5	6,5
	MEDIO	41	66,1	66,1	72,6
	ALTO	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

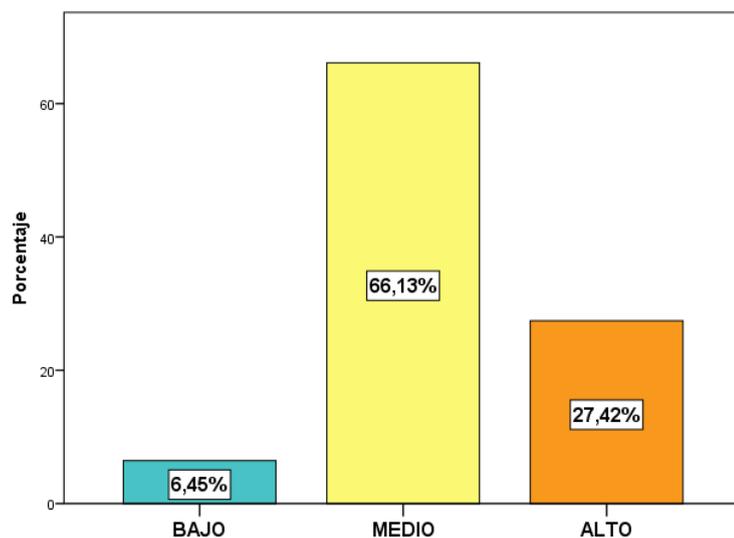


Gráfico N° 14: Dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 66.13% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús opina que la dimensión capacidad de respuesta está a un nivel medio. Así mismo, el 27.42% afirma que el nivel es alto y el 6.45% que el nivel es bajo. Esto significa que los docentes son eficientes, flexibles, con disposición para ayudar a los alumnos, sin embargo, aún hay muchos aspectos en los que se puede mejorar.

5.1.3.4. Dimensión Empatía

Tabla 17: Dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	8,1	8,1	8,1
	MEDIO	47	75,8	75,8	83,9
	ALTO	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

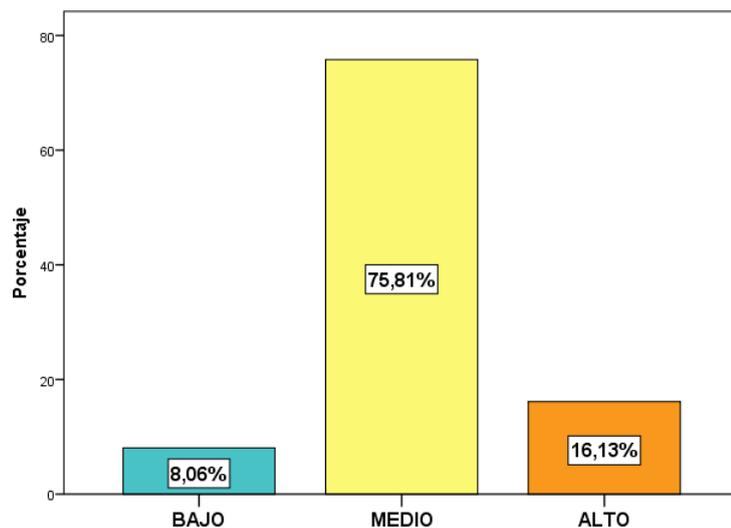


Gráfico N° 15: Dimensión empatía

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 75.81% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús considera que la dimensión empatía está a un nivel medio, el 16.13% opina que el nivel es alto y el 8.06% que es bajo. Esto quiere decir, que la IE no está tomando en cuenta las opiniones de los alumnos, además desconocen si los alumnos se encuentran satisfechos con el servicio recibido.

5.1.3.5. Dimensión Seguridad

Tabla 18: Dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	8,1	8,1	8,1
	MEDIO	31	50,0	50,0	58,1
	ALTO	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v22

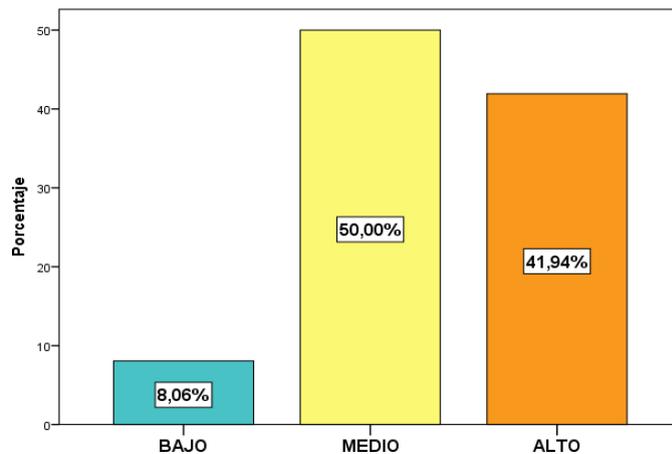


Gráfico N° 16: Dimensión seguridad

Fuente: Software Spss v22.

Interpretación: El 50.00% de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús manifiestan que la dimensión seguridad está a un nivel medio. Mientras que, el 41.94% opina que el nivel es alto y el 8.06% que es bajo. Esto quiere decir que los alumnos consideran que el personal de la IE le genera confianza, son amables, especialistas en su área de trabajo y que se sienten seguros con el servicio que reciben, sin embargo, la IE debe trabajar en mejorar constantemente para lograr satisfacer a sus clientes de esta manera ellos no dudaran en elogiar y recomendar a la IE, con sus familiares y amigos.

5.1.4. Análisis Inferencial

Hi: La gestión estratégica en la educación influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

Ho: La gestión estratégica en la educación no influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

Tabla 19: Correlación gestión estratégica en la educación y calidad de servicio

			VAR_CALID ADSER	VAR_GEST EDUC
Rho de Spearman	VAR_CALIDADSERVI CIO	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	VAR_GESTEDUCATI VA	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Software Spss v22

Interpretación: Como se observa en la tabla 19, el sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la gestión estratégica en la educación influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016.

Tabla 20: Correlación de la gestión organizativa y calidad de servicio

			VAR_CALID ADSER	GES_ORGA NIZATIVA
Rho de Spearman	VAR_CALIDADSERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
	GES_ORGANIZATIVA	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

Fuente: Software Spss v22

Interpretación: Como se observa en la tabla 20, el sig = 0.001 < 0.05, entonces la gestión organizativa influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la IEP Jordán de Jesús con un grado de influencia o correlación de 0.401.

Tabla 21: Correlación de la gestión docente y la calidad de servicio

			VAR_CALID ADSER	GES_DOCE NTE
Rho de Spearman	VAR_CALIDADSERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	GES_DOCENTE	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Software Spss v22

Interpretación: Como se observa en la tabla 21, el sig = 0.000 < 0.05, entonces la gestión docente influye significativamente en la calidad de servicio

prestado al nivel secundario de la IEP Jordán de Jesús con un grado de influencia o correlación de 0.447.

Tabla 22: Correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio

			VAR_CALID ADSER	GEST_ADMI NISTRA
Rho de Spearman	VAR_CALIDADSERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	GES_ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Software Spss v22

Interpretación: Como se observa en la tabla 22, el sig = 0.000 < 0.05, entonces la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la IEP Jordán de Jesús con un grado de influencia o correlación de 0.436.

Tabla 23: Correlación de la gestión comunitaria y la calidad de servicio

			VAR_CALID ADSER	GES_COMU NITARIA
Rho de Spearman	VAR_CALIDADSERVI C	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	GES_COMUNITARIA	Coeficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Fuente: Software Spss v22

Interpretación: Como se observa en la tabla 23, el sig = 0.000 < 0.05, entonces la gestión comunitaria influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la IEP Jordán de Jesús con un grado de influencia o correlación de 0.498.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general esta establece que la gestión estratégica en la educación influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016. Este resultado guarda relación con lo que sostiene García y Falcón (2009) quienes aplicaron su instrumento en directores, docentes y padres de familia de tres instituciones educativas, llegando a la conclusión que la gestión en las escuelas son indispensables para lograr ofrecer un servicio de calidad. Así mismo, los autores enfatizan la necesidad de que los directores tengan conocimientos en gestión y se enfoquen en realizar una función específica dentro de la Institución.

En el análisis inferencial también se determinó que la gestión organizativa influye en la calidad de servicio. Salas y Lucín (2013) concluyó que a pesar de que el servicio que ofrece la institución educativa que investigó no es la más adecuado, tanto los alumnos como los docentes se sienten identificados con la organización. Vela y Zavaleta (2014) nos explican que para poner en práctica acciones de mejora continua se requiere de la participación de todas las áreas de la organización, eso quiere decir que en una institución con una cultura organizacional sólida se logrará el compromiso de los colaboradores con mucha facilidad, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad. Sin embargo, esta es una decisión que solo pueden tomar los directores.

Con la investigación se halló que la gestión docente influye en la calidad de servicio, estos resultados se relacionan con los que obtuvo Imelda (2013) al concluir que existe relación entre la gestión educativa y la práctica docente, demostrando la importancia de la coordinación de acciones conjuntas de los directores y los docentes. Del mismo modo, Álvarez citado por Areche (2013) explica que el equipo de trabajo de la institución educativa será eficiente si los directores poseen capacidad de liderazgo, ellos deberán lograr que los docentes se sientan comprometidos con el logro de los objetivos planteados, que le permitan a la institución prestar un servicio de calidad.

Otro resultado que se puede observar es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio. La investigación de Pérez (2014) y Reyes (2014) guarda relación con esta

investigación por que sostiene que la organización debe invertir en su recurso humano, es decir, en capacitaciones, bonos y en general en crear un óptimo ambiente laboral, ya que la satisfacción del personal se exteriorizará al prestar un servicio de calidad. Por otro lado, están los recursos materiales, como los equipos, artefactos, muebles, una buena infraestructura. Todo ello contribuye a que los clientes vivan una experiencia agradable que los invite a volver y a recomendar los servicios de la empresa.

De la misma forma la gestión comunitaria influye en la calidad de servicio. Malpica citada en Barrios (2011) expone que la institución debe establecer una estrecha relación con los padres de familia, ya que es importante que se involucren en las actividades que realiza la institución educativa y en especial sus hijos, así como el seguimiento adecuado de su desenvolvimiento académico. Por otro lado, es vital que la institución mantenga una relación adecuada con la comunidad que los rodea, de esta manera podrá entender y conocer las necesidades de su entorno y tomar decisiones que les permita mejorar el servicio que brinda.

CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la presente investigación demuestra que la gestión estratégica en la educación influye significativamente en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús del Callao en el año 2016, esto quiere decir que los roles de la gestión organizativa, docente, administrativa, y comunitaria, determinan el servicio percibido por los alumnos.

Se ha concluido que, la gestión organizativa influye en la calidad de servicio, sin embargo, su grado de influencia es menor que las otras tres dimensiones de estudio; debido a que la cultura organizacional no se ha desarrollado plenamente en la IE, así mismo los alumnos perciben que las acciones de mejora en busca de calidad no son frecuentes.

De la investigación realizada se concluye que, la gestión docente influye en la calidad de servicio, presentando uno de los grados de influencia más altos entre las dimensiones de la gestión estratégica en la educación, esto nos demuestra que los directores de la IE están trabajando en equipo con los docentes, quienes se reúnen con regularidad para revisar el cumplimiento de objetivos planteados o dar soluciones a los problemas que se puedan presentar, etc. También podemos concluir que la relación entre los docentes y los alumnos es armoniosa.

Se ha determinado que, la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, siendo una de las influencias más bajas entre las otras dimensiones de la gestión estratégica en la educación, esto se debe a que la IE no posee la totalidad de sus recursos materiales en buen estado. Por otro lado, desde la perspectiva de los alumnos los docentes no manifiestan sentirse completamente satisfechos con el clima laboral de la IE.

Por último, se ha concluido que, la gestión comunitaria influye significativamente en la calidad de servicio, presentando la más alta influencia, con respecto a las otras tres dimensiones en estudio, debido a que la IE está trabajando en establecer mejores canales de comunicación con los padres de familia, así como la realización de alianzas con otras instituciones en beneficio de los alumnos.

RECOMENDACIONES

Con la investigación realizada pudimos determinar la importancia de una adecuada gestión para que la institución ofrezca un servicio de calidad, por ello se plantean las siguientes recomendaciones:

Para que la IE ofrezca un servicio de calidad se recomienda la implementación de un programa de capacitación para los directores en temas de gestión estratégica y de calidad de servicio, esto les permitirá dirigir la IEP como una organización y tener un mayor conocimiento de las herramientas necesarias para implantar un sistema de gestión de calidad basado en un enfoque en procesos y de mejora continua, con el objetivo de superar las expectativas de sus clientes.

Para una influencia positiva de la gestión organizativa en la calidad de servicio, se sugiere instaurar canales de comunicación para fortalecer la cultura organizacional, y así poder difundir y sensibilizar tanto a los alumnos como a los docentes sobre la misión, visión, valores, el reglamento interno e incluso los objetivos, a través de una intranet, paneles, periódicos murales, folletos institucionales, etc. ya que esto les permitirá sentirse identificados y comprometidos con la IEP Jordán de Jesús.

En cuanto a la gestión docente se sugiere la creación de un área de calidad educativa encargada de la supervisión de la labor docente en las aulas, de cerciorarse que el trato a los alumnos sea el más óptimo para generar un clima de amabilidad y sobre todo respeto, además deberán reunirse periódicamente para revisar que las estrategias planteadas permitan el logro de los objetivos y buscar constantemente la mejora continua.

En lo que a gestión administrativa se refiere, se recomienda a los directores hacer un diagnóstico del clima organizacional, a través de cuestionarios de satisfacción, toda la información que obtengan será muy valiosa y le permitirá a la organización tomar decisiones, como, por ejemplo: institucionalizar la celebración de cumpleaños y/o la elección de docente del mes. Por otro lado, se sugiere mejorar la gestión del inventario, que les permita tener a los

bienes tangibles de la institución cuantificados, codificados, de esta manera se tendrá un control del estado de los recursos materiales que se les otorga a los alumnos.

Finalmente, dentro de la gestión comunitaria se recomienda reforzar la relación con los padres de familia, a través de actividades de confraternidad en la que interactúen los alumnos con sus padres, además de comunicación permanente haciendo uso de la tecnología y las redes sociales como correos electrónicos, Whatsapp, Facebook, etc., de ese modo se mantendrán informados del progreso académico de sus hijos y de las actividades que se realicen en la IE. Por otro lado, la institución debe establecer alianzas estratégicas con instituciones que agreguen valor a la organización y también a los estudiantes, se sugiere empezar con una alianza que promueva la vocación profesional, pero más adelante podrían entablar relación con institutos, academias, empresas para realizar visitas guiadas, recibir charlas, talleres, cursos, etc.

REFERENCIAS

Agencia de Calidad de la Educación (2016). *Orientaciones de calidad 2006 cuadernillo de orientaciones para la calidad de la educación*. Chile: Agencia de Calidad de la Educación.

Alonso, G. (2008). Marketing de Servicios: Reinterpretando la cadena de valor. [Versión electrónica], Palermo Business Review n.º 02, pp. 83 – 96. Recuperado el 15 de junio de 2016, de http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/marketing_servicios.pdf

Areche, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga – Ayacucho, 2011. (Tesis de maestría). UNMSM, Perú.

Arrué, J. (2014). El análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSPITEL Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Setiembre del 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.

Barrios, N. (2011). La calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela. (Tesis doctoral). Universidad de León, Venezuela.

Bioestadístico. (2014). Análisis de consistencia del Alfa de Cronbach. [En línea] Recuperada el 14 de noviembre de 2016, de <http://bioestadistico.com>

Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Chile: Editorial Evolución S.A.

Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Prentice - Hall.

Carrasco S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.

Carriego, C. (2007). *Gestión Institucional*. Caracas, Venezuela: Federación Internacional de Fe y Alegría.

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (2013). *Manual de atención al cliente*. Ecuador: CEPAM.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey - México. (2012). PDCA. [En línea] Recuperada el 14 de noviembre de 2016, de ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf

Cuevas, R. (2011). *Gerencia, Gestión y Liderazgo Educativos*. Perú: Editorial San Marcos.

Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. (10.^a ed.). México: Cengage Learning.

D' Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. (2.^a ed.). México: Pearson.

Ekotonia consultores. (2015). Políticas de calidad. [En línea] Recuperada el 14 de noviembre de 2016, de <http://ekotoniaconsultores.es/como-definir-y-redactar-una-politica-de-calidad-segun-iso-9001/>

Escuela Europea de Excelencia. (2013). Políticas de calidad basadas en ISO 9001:2015. [En línea] Recuperada el 14 de noviembre de 2016, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/10/nueva-iso-9001-version-2015-y-la-politica-de-calidad/>

Evaluación PISA: El ránking completo en el que el Perú quedó último. (03 de diciembre de 2013). El Comercio, [Versión electrónica] Recuperado el 12 de octubre de 2016, de <http://elcomercio.pe/sociedad/lima/evaluacion-pisa-ranking-completo-que-peru-queda-ultimo-noticia-1667838>.

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Perú: Unidad de Coordinación del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.

Evans, J. & Lindsay W. (2015). *Administración y control de la calidad*. (9.^a ed.). México: Cengage Learning.

Evans, J. & Lindsay W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7.^a ed.). México: Cengage Learning.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Vereda del Lago, Maracaibo Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

García, C. & Lobato, F. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente* (2.^a ed.). España: Macmillan Profesional.

García, J. y Falcón, P. (2009). La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California. (Tesis de maestría). Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo, México.

González, H. (2016, 20 de julio). ISO 9001:2015. Elaboración de mapas de procesos. En Blog: Calidad y Gestión – ISO 9 000, ISO 14 000, ISO 22 000, OHSAS 18 000. Recuperada el 14 de noviembre de 2016, desde <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>

Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, R. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hitt, M., Black, J. & Porter, L. (2006). *Administración*. (9.^a ed.). México: Pearson.

Hill, C. & Jones, G. (2009). *Administración Estratégica*. (8.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Imelda, S. (2013). La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado. (Tesis de maestría). UNMSM, Perú.

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (2011). *Modelo de Acreditación de la Calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de educación Básica Regular*. Perú: IPEBA.

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. *Marketing Turístico*. (5.^a ed.). España: Pearson.

Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. (Tesis de maestría). Universidad Iberoamericana, México.

Martinez, L. (2012). *Administración educativa*. México: Red tercer milenio.

Ministerio de Educación del Perú – MINEDU. (2016). [En línea] Recuperado el 29 de agosto de 2016, de <http://www.minedu.gob.pe/>

Moyano, J., Bruque, S. & Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Reyes, S. (2014), La calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Robbins, S. & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. (15.^a ed.). México: Pearson
- Salas, J y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Secretaría de Educación Pública (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Secretaría de Estado de Educación (2006). *Modelo de gestión de la calidad para los centros educativos*. República Dominicana: Editora Taller.
- Secretaría de Estado de Educación (2009). *Gestión Escolar Centrada en el aprendizaje*. Santo Domingo, República Dominicana: Secretaría de Estado de Educación.
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (2012). *Atención al cliente*. Perú: SENATI.
- Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2010). *Glosario de términos básicos*. Perú: SINEACE.
- Solórzano, B. y Nereida, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *En Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, pp. 5-13.
- Oppenheimer, A. (2010). *Basta de Historias*. México: Random House Mondadori.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE. (2016). *Prueba PISA*. [En línea] Recuperado el 06 de setiembre de 2016, de <https://www.oecd.org/pisa/pisaenespaol.htm>
- Perez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a setiembre

2011 y 2012. (Tesis doctoral). Universidad Católica Santo Domingo de Mogrovejo – Chiclayo, Perú.

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. (5.ª ed.). España: Asociación Española para la Calidad.

Prueba PISA: el Perú figura entre los países con mayor desigualdad educativa. (11 de febrero de 2016). La República, [Versión electrónica] Recuperado el 12 de octubre de 2016, de <http://larepublica.pe/impresasociedad/740435-prueba-pisa-el-peru-figura-entre-los-paises-con-mayor-desigualdad-educativa>

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. (5.ª ed.). Estados Unidos: Service Quality Institute.

Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. (8.ª ed.). Estados Unidos: Service Quality Institute.

UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Perú: Lance Gráfico.

Vargas, M. & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2.ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones: Universidad de la Sabana.

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (3.ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones: Universidad de la Sabana.

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). La influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Wheelen, T. & Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios*. (10.ª ed.). México: Pearson.

CUESTIONARIO ESCALA LIKERT - ALUMNOS

CUESTIONARIO DE ESCALA LIKERT - ALUMNOS

Estimado alumno(a):

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el grado de influencia de la gestión estratégica en la educación en la calidad de servicio prestado por la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús, al conocer el grado de conformidad ante las afirmaciones presentadas. Su opinión es de vital importancia, por ello esperamos que emita respuestas honestas y confiables, ya que la información obtenida contribuirá con el presente trabajo de investigación. De antemano agradecemos por su tiempo y gentil colaboración.

DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

F	M
---	---

Grado:

INSTRUCCIONES:

En las afirmaciones que se presentan a continuación existen 5 alternativas de respuesta, deberá marcar solo uno de ellas con un aspa (X) en la casilla que usted considere pertinente. La escala para responder es la siguiente:

Muy en desacuerdo = 1	En desacuerdo = 2	Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3	De acuerdo = 4	Muy de acuerdo = 5
--------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	-----------------------

Es necesario que NO deje ningún ítem sin respuesta, con la finalidad de que la recolección de información sea más confiable. Así mismo, le recordamos que no existen respuestas correctas o incorrectas, solo le pedimos que exprese su forma de pensar o sentir. Si en caso tuviera alguna duda, consulte al encuestador.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Conoce la misión y visión de la Institución Educativa (IE).					
2	La IE busca realizar mejoras constantemente con la finalidad de prestar un servicio de calidad.					
3	Los docentes se reúnen periódicamente con los directores en beneficio de los alumnos.					
4	La relación entre los docentes y alumnos es armoniosa y sin conflicto.					
5	La IE tiene recursos de apoyo como fotocopiadora, equipo de sonido y micrófonos (para eventos y actuaciones).					
6	Los docentes manifiestan que se sienten satisfechos en la IE.					
7	Se establece un canal de comunicación permanente con los padres de familia.					
8	La IE ha establecido alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de los alumnos.					

Muy en desacuerdo = 1	En desacuerdo = 2	Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3	De acuerdo = 4	Muy de acuerdo = 5
--------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	--------------------

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
9	El aula y las instalaciones de la IE son apropiadas para el desarrollo de las clases (espacios, iluminación, ventilación, etc.).					
10	Las aulas e instalaciones de la IE se mantienen limpias y ordenadas.					
11	Consideras que los equipos (computadoras, televisores, radios, proyectores, etc.) de la IE son modernos.					
12	Consideras que los docentes visten de forma apropiada.					
13	Los docentes dan a conocer y hacen respetar las normas de la IE y del aula.					
14	Los docentes solucionan adecuadamente los problemas y conflictos del aula.					
15	Los docentes distribuyen el tiempo entre los temas según su dificultad.					
16	Los docentes resuelven nuestras dudas con exactitud.					
17	Los docentes les brindan apoyo cuando tienen dificultades académicas.					
18	Los docentes se adaptan a los conocimientos previos de los alumnos.					
19	Los docentes les entregan las calificaciones de las evaluaciones oportunamente.					
20	Los docentes les informan acerca de su progreso académico.					
21	Los docentes son puntuales y respetan el horario establecido de sus clases.					
22	Las clases son interesantes y entretenidas.					
23	Las opiniones de los alumnos son escuchadas y respetadas.					
24	La IE realiza cuestionarios para conocer si los alumnos se encuentran conformes con el servicio recibido (docentes, aulas, equipos, etc.).					
25	Los docentes promueven la participación activa de los alumnos en clase.					
26	Los docentes demuestran dominio en los temas que explican.					
27	Los docentes y el personal de la IE son amables.					
28	Recomendarías la IE a otros compañeros, amigos, familiares, etc.					

ANEXO N° 3

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS I - ALUMNOS

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Alejandro Ojeda Espinoza	Docente USP	Cuestionario - Alumnos	MINEDU PUNO, MINEDU Arequipa, MINEDU Arequipa
Título de Estudio: La Gestión Educativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Institución de Jesús en el Callao.			Dayana Rossilú Olivos

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													X								
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.															X						
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.														X							
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.															X						
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															X						
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.													X								
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.															X						
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																X					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico																	X				
PROMEDIO																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

X

17 Set 16	25762770		980458191
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO N° 4

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS II – ALUMNOS

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Bernardo Martínez, Carlos Alberto	Docente UAP	CUESTIONARIO (ESCALA LIKERT) Alumnos	- Ministerio de educación de Panamá. - Ministerio de Educación de República Dominicana. - Dayana Sánchez Olivos.
Título de Estudio: LA GESTIÓN EDUCATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.										X										
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.											X									
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.										X										
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.										X										
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.											X									
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.										X										
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.											X									
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.											X									
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico										X										
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

29.09.2016	07448395	<i>[Firma]</i>	947607387
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO N° 5

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS III – ALUMNOS

Proyecto de la Gestión Educativa y su relación con la calidad del servicio.

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Continuación de escala Likert - alumnos

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
<i>José Graciano Fuente</i>	<i>Docente UPN</i>	CUESTIONARIO (ESCALA LIKERT)	- Ministerio de educación de Panamá. - Ministerio de Educación de República Dominicana. - Dayana Sánchez Olivós.
Título de Estudio: LA GESTIÓN EDUCATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo. *D*

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				90
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				90
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				90
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				90
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				90
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				95
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																				95
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				95
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																				95
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Amor
21/09/2016 *objetiva* *→* 528/113

ANEXO N° 7 INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS V – ALUMNOS

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
<i>García Salirrosas Elizabeth Zentín</i>	<i>Elije Solucas Basate General</i>	CUESTIONARIO (ESCALA LIKERT) <i>Alumnos</i>	- Ministerio de educación de Panamá. - Ministerio de Educación de República Dominicana. - Dayana Sánchez Olivos.
Título de Estudio: LA GESTIÓN EDUCATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													✓							
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.													✓							
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.													✓							
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.													✓							
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.													✓							
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.													✓							
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.													✓							
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.													✓							
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico													✓							
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

<i>En Olivos 28/09/2016</i>	<i>09725194</i>	<i>[Firma]</i>	<i>997699557</i>
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO N° 8

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS V – OBSERVACIONES ALUMNOS

Observaciones

1. *Aplicarlo mínimo a 30 estudiantes para ver su correlación.*

2.

3.

4.

5.

ANEXO N° 10

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS VII – ALUMNOS

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Dina Lavander	Docente USP	CUESTIONARIO (ESCALA LIKERT) Alumnos	- Ministerio de educación de Panamá. - Ministerio de Educación de República Dominicana. - Dayana Sánchez Olivos.
Título de Estudio: LA GESTIÓN EDUCATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JORDÁN DE JESÚS EN EL CALLAO			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.															X					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.															X					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.															X					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															X					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.															X					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.															X					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.															X					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico															X					
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Lima 29 de Septiembre del 2010	10735483	D. Rossilú	990-347365
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

**ANEXO N° 85
EVIDENCIA DE ENCUESTA**



ANEXO N° 86

SPSS VISTA DE VARIABLES – CUESTIONARIO ALUMNOS

Base de datos - Alumnos Jordán de Jesús _Dayana.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	1,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0
2	1,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
3	1,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	5,0	4,0
4	1,0	4,0	4,0	5,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0
5	1,0	3,0	4,0	5,0	2,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0
6	2,0	3,0	4,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
8	2,0	3,0	3,0	5,0	5,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0
9	2,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	4,0
10	1,0	4,0	5,0	4,0	5,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0
11	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	3,0	4,0
12	3,0	3,0	4,0	5,0	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0
13	1,0	3,0	2,0	4,0	5,0	2,0	3,0	5,0	4,0	3,0	5,0
14	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0
15	1,0	3,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0
16	2,0	3,0	5,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	5,0	4,0
17	2,0	3,0	4,0	4,0	5,0	4,0	2,0	4,0	3,0	3,0	2,0
18	1,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,0
19	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0
20	1,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0
21	3,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0
22	2,0	4,0	4,0	3,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0
23	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,0

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo martes, 21 de noviembre de 2017

ANEXO N° 13

SPSS VISTA DE VARIABLES – CUESTIONARIO ALUMNOS

Base de datos - Alumnos Jordán de Jesús _ Dayana.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
2	P2	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
3	P3	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
4	P4	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
5	P5	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
6	P6	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
7	P7	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
8	P8	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
9	P9	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
10	P10	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
11	P11	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
12	P12	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
13	P13	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
14	P14	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
15	P15	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
16	P16	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
17	P17	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
18	P18	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
19	P19	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
20	P20	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
21	P21	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
22	P22	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
23	P23	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
24	P24	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada
25	P25	N Numérico	12	1		N Ninguno	N Ninguno	12	Centrado	N Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO N° 14

BAREMOS

BAREMOS VARIABLE GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA EDUCACIÓN

ALTO	30	40
MEDIO	19	29
BAJO	8	18

BAREMOS DIMENSIONES

ALTO	8	10
MEDIO	5	7
BAJO	2	4

BAREMOS VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ALTO	74	100
MEDIO	47	73
BAJO	20	46

BAREMOS DIMENSIONES

ALTO	16	20
MEDIO	10	15
BAJO	4	9

ANEXO N° 15
CONSTANCIA DE LA I.E.P. JORDÁN DE JESÚS



DIRECCIÓN: MZ. F, LOTE 3 Y 4
URB. 200 MILLAS-CALLAO
TELÉFONO: 577-2958

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

CONSTANCIA

El Director de la Institución Educativa Privada “Jordán de Jesús”, da constancia que la señorita **DAYANA ROSSILÚ SÁNCHEZ OLIVOS** con N° de **D.N.I. 70972324**, Bachiller de la Universidad Privada del Norte de la Facultad de Negocios, realizó su trabajo de investigación “La Gestión Educativa y su influencia en la calidad de servicio en el Nivel Secundario de la Institución Educativa Jordán de Jesús en el Callao”, desde el 2016 a la actualidad y a la vez aplicando cuestionarios a los alumnos del Nivel Secundaria y a los docentes.

Se otorga la presente constancia, a solicitud de la interesada para fines de trámite documentario.

Callao, 8 de noviembre del 2017



Maximiliano
DIRECTOR