

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



**Gestión de la planificación estratégica y calidad del servicio
educativo de, institutos de educación superior tecnológica públicos
región Tumbes 2025**

**TESIS para optar el grado académico de Doctor en Planificación
Pública y Privada**

Autor: Mg. Carlos Alberto Lamadrid Vela

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Gestión de la planificación estratégica y calidad del servicio educativo de, institutos de educación superior tecnológica públicos región Tumbes 2025.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)

Código Orcid: 0000- 0003-3301- 4487

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo (secretario)

Código Orcid: 0000-0002-3017-7945

Dr. Álamo Barreto, José Viterbo (vocal)

Código Orcid: 0000-0003-4459-1765

Dr. La Rosa Feijoo, Oscar Calixto (vocal)

Código Orcid: 0009-0000-5473-0613

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Gestión de la planificación estratégica y calidad del servicio educativo de, institutos de educación superior tecnológica públicos región Tumbes 2025.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Mg. Lamadrid Vela, Carlos Alberto (autor) _____

Código Orcid: 0000-0003-4011-3301

Dr. Aguirre Reyes, Eddy Miguel (asesor) _____

Código Orcid: 0000-0003-1304-7601

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUCD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes - Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los dieciocho, días del mes de febrero del dos mil veintiséis, siendo las nueve, horas treinta minutos en el aula 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la Resolución No 0102-2025/UNTUMBES-EPG-D, del veintiséis de febrero del dos mil veinticinco, presidido por el Dr. Jesús Merino Velásquez e integrado por el Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (secretario), Dr. José Viterbo Álamo Barreto (vocal), Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (vocal) y el Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"La Planificación Estratégica y calidad del servicio educativo de los Institutos de Educación Superior públicos Región Tumbes 2024"**, presentada por el doctorando: **Mg. Carlos Alberto Lamadrid Vela**, del programa de Doctorado en Planificación Pública y Privada.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al egresado **Mg. Carlos Alberto Lamadrid Vela** *A.P.T.O.S.O.P.P.*.....por *V.N.A.N.V.A.N.I.D.A.D* con el calificativo de *A.P.T.O.S.O.P.P.*...

Por lo anterior, el sustentante está apto para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Doctor en Planificación Pública y Privada**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las *10* horas y *42* minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 18 de febrero 2026


Dr. Jesús Merino Velásquez
Presidente
DNI 00240035
<https://orcid.org/0000-0003-3301-4487>


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
Secretario
DNI N° 00227131
<https://orcid.org/0000-0002-3017-7945>


Dr. José Viterbo Álamo Barreto
Vocal
DNI 41057014
<https://orcid.org/0000-0003-4459-1795>



Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
Vocal
DNI N° 00230120
<https://orcid.org/0000-0003-2262-1003>


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
Vocal
DNI N° 00218009
<https://orcid.org/0000-0003-1304-7801>

REPORTE TURNITIN

Carlos Alberto Lamadrid Vela,

Informe de tesis

 Gestión de la planificación estratégica y calidad del servicio educativo de, institutos de educación superior tecnológica públicos región T...

Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:560147964

Fecha de entrega

23 feb 2026, 22:27 GMT-5

Fecha de descarga

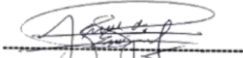
23 feb 2026, 22:33 GMT-5

Nombre del archivo

Informe de tesis.docx

Tamaño del archivo

2.6 MB


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

106 páginas

23.288 palabras

139.232 caracteres


11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe




Bibliografía

Coincidencias menores (menos de 15 palabras)



Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)


Marcas de integridad




N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo,

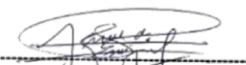
Fuentes principales


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
	repositorio.untumbes.edu.pe		3%
2	Internet	 Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes ORCID: 0000-0003-1304-7601	<1%
	repositorio.ucv.edu.pe		
3	Internet		
	static.questionpro.com		<1%
4	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24		<1%
5	Internet		
	hdl.handle.net		<1%
6	Internet		
	alicia.concytec.gob.pe		<1%
7	Trabajos del estudiante		
	POSGRADO on 2025-09-12		<1%
8	Trabajos del estudiante		

Uniminuto Virtual on 2026-02-10 <1%

9 Trabajos del
estudiante


Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22 <1%

10 Trabajos del
estudiante

Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-16 <1%

11 Internet

repositorio.uwiener.edu.pe <1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú on 2024-07-25	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2025-03-05	<1%
 Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes ORCID: 0000-0003-1304-7601			
14	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-02	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Ingenieria on 2025-12-16	<1%
16	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
17	Publicación	Nelson Pauca Gonzales, Rodolfo Alberto Inti Oropeza, Jacqueline Esther Zamudi...	<1%
18	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.uch.edu.pe	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-02-06	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-02-19	<1%


22 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-08 <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2024-01-16 <1%

24 Internet
repositorio.unc.edu.pe <1%

25 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-12 <1%

26 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22 <1%


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601


27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peruon 2017-11-27	<1%
28	Trabajos del estudiante	TecnoCampus on 2024-06-09	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-02	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-05	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio on 2024-01-20	<1%
33	Trabajos del estudiante	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador on 2017-1...	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-09-22	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-10	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2024-11-29	<1%

37 Internet
repositorio.undc.edu.pe <1%

38 Internet
repository.uamerica.edu.co <1%

39 Trabajos del
estudiante
uncedu on 2025-07-30 <1%

40	Publicación	Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el ..."	<1%
41	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-07	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-05	<1%
43	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-02-13	<1%
44	Trabajos del estudiante	Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador on 2024-02-26	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-12-05	<1%
46	Internet	doaj.org	<1%
47	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
48	Internet	www.coursehero.com	<1%
49	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-03	<1%



Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

50

Trabajos del
estudiante

Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-18

<1%

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza necesaria en los momentos de dificultad y llenar de propósito cada uno de mis pasos.

A mi madre, por enseñarme con su ejemplo el valor del trabajo honesto, la disciplina y la fe en uno mismo. Su guía silenciosa y firme ha sido el faro que ha iluminado cada paso de mi vida académica.

A mi esposa, por su amor incondicional, su paciencia en los momentos difíciles y su constante aliento. Su compañía ha sido un refugio y una inspiración inquebrantable.

A mis hijos, por ser mi mayor motivo para seguir creciendo y superándome. Esta meta alcanzada es también para ustedes, con la esperanza de que los inspire a luchar siempre por sus sueños. Y a todos aquellos que, desde distintos lugares y momentos, han creído en mí, esta obra es también un reflejo de su confianza.

Carlos Alberto Lamadrid Vela

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, fuente infinita de sabiduría, por haberme guiado con fortaleza, paciencia y esperanza a lo largo de este desafiante camino académico. A mi familia, pilar fundamental en mi vida.

A mi madre, por sus valores, sacrificios y apoyo incondicional; y a mi esposa e hijos, por su amor, comprensión y compañía constante, aún en los momentos más exigentes de este proceso doctoral. Mi especial gratitud a la Universidad y al programa de Doctorado en Gestión Pública y Privada, por brindarme un espacio riguroso y enriquecedor para la investigación científica.

A mis docentes y asesor, por su compromiso académico, sus orientaciones oportunas y por fomentar en mí una mirada crítica, ética y reflexiva hacia la gestión educativa.

A las autoridades, directivos, docentes y personal administrativo de los institutos de educación superior públicos de la región Tumbes, por su valiosa colaboración durante el desarrollo de esta investigación. Su apertura y disposición para compartir información y experiencias fueron esenciales para la culminación de este estudio.

A mis colegas y compañeros de doctorado, por los intercambios académicos, el apoyo mutuo y las reflexiones compartidas que enriquecieron esta etapa formativa. Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron en este proceso. A todos, mi más sincero agradecimiento.

Carlos Alberto Lamadrid Vela.

ÍNDICE

RESUMEN	XX
ABSTRACT	XXI
1. INTRODUCCIÓN	22
2. REVISIÓN DE LITERATURA	27
2.1 Bases teórico- científicas.	27
2.2 Antecedentes	39
2.3 Definición de términos básicos	48
3. MATERIALES Y MÉTODOS	50
3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	50
Tipo de investigación	50
3.2 Hipótesis	51
3.3 Población y muestra	52
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	56
3.6 Validación y confiabilidad del instrumento.	57
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1 Resultados	63
4.2 Discusión	74
5. CONCLUSIONES	79
6. RECOMENDACIONES	81
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de los estudiantes de los institutos de educación superior tecnológica región Tumbes 2025	52
Tabla 2 Muestreo estratificado.....	54
Tabla 3 Coeficiente de Cronbach de las variables de investigación.....	58
Tabla 4 Coeficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de.....	60
Tabla 5 Coeficiente de Cronbach y ω de McDonald para	61
Tabla 6 Coeficiente de Cronbach y ω de McDonald para ambas variables de la investigación	61
Tabla 7 Distribución cruzada de niveles de planificación estratégica por calidad educativa	63
Tabla 8 Prueba de correlación de Spearman entre la gestión de la planificación estratégica y la del servicio educativo	65
Tabla 9 Distribución cruzada de niveles de diagnóstico estratégico y calidad educativa	66
Tabla 10 Prueba de correlación de Spearman entre el diagnóstico estratégico y la calidad del servicio educativo.....	67
Tabla 11 Distribución cruzada de niveles de formulación estratégica y calidad educativa	68
Tabla 12 Prueba de correlación de Spearman entre la formulación estratégica y la calidad del servicio educativo.....	69
Tabla 13 Distribución cruzada de niveles de implementación estratégica y n calidad educativa	70
Tabla 14 Prueba de correlación de Spearman entre la implementación estratégica y la calidad del servicio educativo	71
Tabla 15 Distribución cruzada de niveles de evaluación estratégica y calidad educativa	72
Tabla 16 Prueba de correlación de Spearman entre la evaluación estratégica y la calidad del servicio educativo.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	95
Anexo 2 Operacionalización de las variables	97
Anexo 3 Cuestionario	98
Anexo 4 Validez convergente (fiabilidad y validez del constructo)	102
Anexo 5 Confiabilidad y validez de los constructos (validez discriminante)	103
Anexo 6 Modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).....	104
Anexo 7 Autorización de aplicación de encuesta IES Quiñones	105
Anexo 8 Autorización aplicación encuesta IESTP "24 de Julio Zarumilla"	105
Anexo 9 Autorización aplicación encuesta IESTP "Contralmirante Manuel Villar Olivera"	107
Anexo 10 Grado de correlación según coeficiente de Rho de Spearman.....	107

RESUMEN

La presente investigación se propuso determinar la relación entre la gestión de la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en institutos públicos de educación superior tecnológica en Tumbes, Perú, en 2025. Su objetivo principal fue evaluar dicha relación, analizando específicamente cómo las dimensiones de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación estratégica impactan en la calidad educativa, medida a través de confiabilidad, atención al estudiante, seguridad y aspectos tangibles. Se utilizó un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y no experimental, aplicando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL a 316 estudiantes de una población de 1,776 en tres institutos. Los instrumentos, procesados con SPSS v27, Jamovi y SmartPLS4, mostraron alta fiabilidad (Alfa de Cronbach: 0.701-0.907) y validez (AVE: 0.620-0.828). Los resultados evidenciaron una evaluación positiva y significativa entre la gestión estratégica y la calidad educativa, alcanzando un coeficiente de Spearman de 0.831 ($p < 0.01$), demostrando que una gestión estratégica efectiva eleva la calidad educativa percibida. El diagnóstico estratégico orienta las metas institucionales, la formulación alinea objetivos, la implementación traduce planes en acciones concretas y la evaluación fomenta mejoras continuas. Se concluye que fortalecer estas dimensiones reduce desigualdades educativas y mejora la pertinencia en contextos como Tumbes, recomendando políticas que integren recursos con demandas locales y promuevan monitoreo constante. Este estudio aporta evidencia empírica sólida que sustenta la gestión de la planificación estratégica como pieza clave para garantizar calidad, equidad y eficiencia en la educación superior tecnológica pública regional, aporte relevante para la gestión institucional y el diseño de políticas educativas orientadas a superar las brechas educativas.

Palabras clave: planificación estratégica, calidad educativa, gestión institucional, educación superior tecnológica y evaluación estratégica.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between strategic planning management and the quality of educational service in public technological higher education institutes in Tumbes, Peru, in 2025. Its main objective was to evaluate this relationship, specifically analyzing how the dimensions of strategic diagnosis, formulation, implementation, and evaluation impact educational quality, measured through reliability, student attention, security, and tangible aspects. A quantitative, correlational, and non-experimental design was used, applying a questionnaire based on the SERVQUAL model to 316 students from a population of 1,776 in three institutes. The instruments, processed with SPSS v27, Jamovi, and SmartPLS4, showed high reliability (Cronbach's alpha: 0.701–0.907) and validity (AVE: 0.620–0.828). The results showed a positive and significant relationship between strategic management and educational quality, reaching a Spearman coefficient of 0.831 ($p < 0.01$), demonstrating that effective strategic management increases perceived educational quality. Strategic assessment guides institutional goals, formulation aligns objectives, implementation translates plans into concrete actions, and evaluation fosters continuous improvement. It is concluded that strengthening these dimensions reduces educational inequalities and improves relevance in contexts such as Tumbes, recommending policies that integrate resources with local demands and promote ongoing monitoring. This study provides solid empirical evidence supporting strategic planning as a key element in ensuring quality, equity, and efficiency in regional public technological higher education. This contribution is relevant for institutional management and the design of educational policies aimed at bridging educational gaps.

Keywords: strategic planning, educational quality, institutional management, technological higher education, and strategic evaluation.

1. INTRODUCCIÓN

En el actual panorama de cambios en la educación en Perú, la calidad del servicio proporcionado por los Institutos de Educación Superior Tecnológica Públicos (IESTP) se ha vuelto un elemento fundamental para el progreso tanto regional como nacional. La gestión de la planificación estratégica en estas instituciones actúa como una herramienta esencial para garantizar una enseñanza relevante, efectiva y con repercusión social. En este marco, la investigación se centró en analizar la relación que ejerció la gestión de la planificación estratégica sobre la calidad del servicio educativo brindado por los institutos tecnológicos de la región de Tumbes, con especial atención a las acciones y procesos institucionales desarrollados durante el año 2025.

El objeto de estudio se enfocó específicamente en las prácticas de planificación estratégica institucional y su relación con los estándares de calidad educativa percibidos por los principales actores: los estudiantes. Esta relación es de suma importancia debido a que permite identificar si los planes estratégicos diseñados están orientados efectivamente hacia la mejora de los aprendizajes, la empleabilidad, y la satisfacción de los usuarios del sistema educativo técnico. En un contexto globalizado, la educación de calidad es esencial para el progreso socioeconómico y el bienestar de las sociedades. La planificación estratégica en educación implica establecer metas y la implementación de políticas y programas diseñados para alcanzar estos objetivos. Este enfoque buscó no solo mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, sino también fomentar un ambiente educativo inclusivo, equitativo y sostenible.

El interés por la calidad educativa se incrementó exponencialmente en los últimos años, impulsado por organismos internacionales como la UNESCO, la OCDE y el Banco Mundial. Estos organismos han subrayado que, la educación de calidad es un derecho fundamental que desempeña un papel crucial como motor para el desarrollo sostenible (UNESCO, 2021). Según la OCDE, la calidad educativa no se

determina únicamente por los resultados académicos, sino también por la habilidad de los sistemas educativos para proporcionar oportunidades de aprendizaje que sean equitativas y pertinentes. (OECD, 2020).

A nivel mundial, diversos estudios han evidenciado que una planificación estratégica eficaz en educación puede llevar a mejoras sustanciales en la calidad de la educación. Por ejemplo, un estudio de la UNESCO destaca que la implementación de políticas educativas bien diseñadas y contextualizadas puede reducir las disparidades en la accesibilidad y la calidad de la educación, aunado a implementar estrategias de planificación a largo plazo logrando mejores resultados en términos de aprendizaje y empleabilidad de los egresados (UNESCO, 2021). Asimismo, investigaciones realizadas por el Banco Mundial sugieren que la alineación de los recursos educativos con las necesidades específicas de las comunidades puede potenciar los resultados educativos y contribuir al desarrollo económico y social (World Bank, 2018), la OCDE también ha señalado que una planificación estratégica efectiva facilita la adaptación de las instituciones a los rápidos cambios tecnológicos y las exigencias del mercado laboral, lo que es crucial en un entorno competitivo y dinámico (OCDE, 2020).

En América Latina, la calidad educativa sigue siendo un desafío considerable, a pesar de los avances logrados en las últimas décadas. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su informe sobre educación en 2024, resalta la importancia de la planificación estratégica como un pilar clave para mejorar la calidad educativa en la región. A pesar de los avances en cobertura, persisten desafíos críticos relacionados con la equidad y la calidad (CEPAL, 2024). De manera similar, la Unión Europea ha implementado estrategias educativas que integran la planificación estratégica para mejorar la calidad y la equidad en la educación, destacando la importancia de una educación inclusiva y de alta calidad como base para la cohesión social y el crecimiento económico (European Commission, 2020).

En un país con una rica diversidad cultural y geográfica, la educación de calidad se percibe como un factor esencial para el desarrollo inclusivo y sostenible. La planificación estratégica en el sector educativo peruano busca establecer objetivos claros y desarrollar políticas y programas que atiendan a las necesidades

particulares de la población, con el fin de mejorar el rendimiento académico y promover una educación equitativa y de alta calidad, en las últimas décadas, Perú ha realizado esfuerzos considerables para mejorar su sistema educativo. Como parte de su política pública N° 20 sobre “Acceso universal a una educación pública gratuita y de calidad” y la implementación del Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2036, desarrollado por el Consejo Nacional de Educación (CNE), destaca la importancia de una planificación estratégica integral para abordar los desafíos educativos del país. Esta política establece metas ambiciosas orientadas a garantizar una educación de calidad para todos los peruanos, independientemente de su lugar de origen o condición socioeconómica. En síntesis, la calidad educativa es entendida como el desarrollo de competencias para la vida (CNE, 2020).

El Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) ha sido un actor clave en la promoción de políticas educativas estratégicas. Programas como el Plan Nacional de Educación Intercultural Bilingüe buscan atender las necesidades educativas de las comunidades indígenas, asegurando que la educación sea relevante y accesible para todos los grupos culturales del país (MINEDU, 2016). Además, el Plan Nacional de Educación Básica Alternativa está diseñado para ofrecer oportunidades educativas a jóvenes y adultos que no han completado su educación formal, contribuyendo a reducir las brechas educativas (MINEDU, 2017).

La calidad educativa en Perú ha sido objeto de análisis y evaluación por diversas organizaciones internacionales. Según el Banco Mundial, aunque Perú ha realizado importantes progresos en el acceso a la educación; sin embargo, aún enfrenta desafíos en lo que respecta a la calidad y la equidad educativa. La necesidad de mejorar la formación docente, la infraestructura escolar y los recursos educativos son aspectos cruciales para elevar los estándares de calidad fortalecer las conexiones con el ámbito empresarial para garantizar que la capacitación brindada esté ajustada con las demandas del mercado laboral (World Bank, 2019). La planificación estratégica, en este sentido, debe considerar estos factores y establecer objetivos claros y alcanzables que promuevan una educación de calidad. Así mismo uno de los objetivos prioritarios según la Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva (PNETP, 2022) es, fortalecer la calidad de las instituciones de la Educación Superior y Técnico-Productiva, en el ejercicio de su

autonomía. De igual manera, la OCDE ha señalado la importancia de implementar una gestión educativa eficiente y estrategias de evaluación continua para asegurar mejoras sostenibles en el sistema educativo (OECD, 2018).

El MINEDU ha implementado diversas políticas y planes estratégicos para fortalecer la educación superior tecnológica. El Plan Estratégico Institucional (PEI) de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológica busca mejorar la gestión institucional, actualizar los planes de estudio y fortalecer las capacidades docentes para asegurar una formación pertinente y de calidad (MINEDU, 2018). Este enfoque estratégico es crucial para enfrentar los desafíos específicos de este nivel educativo, que incluyen la actualización tecnológica, la integración de competencias transversales y la vinculación con el sector productivo.

En el contexto regional, en los últimos años, Tumbes ha enfrentado diversos desafíos en el contorno educativo, tales como la falta de infraestructura adecuada, la necesidad de actualización en la formación docente y la insuficiente vinculación con el sector productivo. Entre estos desafíos se incluyen la modernización de la infraestructura educativa, la mejora de la formación continua de los docentes y el fortalecimiento de las alianzas con el sector productivo son fundamentales para asegurar que la formación proporcionada esté acorde a las necesidades del mercado laboral local. Además, es fundamental abordar las desigualdades en el acceso a la educación y asegurar que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades para alcanzar su máximo potencial (World Bank, 2019).

Entre las interrogantes que guiaron esta investigación destacan: ¿Cómo se gestiona la planificación estratégica en los IESTP de Tumbes? ¿Cuál es el nivel percibido de calidad del servicio educativo por los estudiantes? ¿Qué relación existe entre gestión de la planificación estratégica y la calidad educativa en este contexto regional? Estas preguntas surgieron ante la necesidad de comprender de manera integral los factores organizacionales que inciden en los resultados educativos, más aún en regiones con desafíos estructurales y limitados recursos como Tumbes.

Esta tesis se enfocó en examinar como la gestión de la planificación estratégica se relaciona con la calidad educativa de los estudiantes en el ámbito de la educación

superior tecnológica en Tumbes, tema que merece atención. En este estudio, se describió como las diversas prácticas de planificación estratégica que han sido implementadas en las instituciones de educación superior tecnológicas de la región, impactan en la calidad educativa de los estudiantes en el ámbito de la educación superior tecnológica en Tumbes, la satisfacción estudiantil y la relevancia de la formación recibida. Este análisis permitirá identificar las recomendaciones basadas en las mejores prácticas y evidencias actuales. El estudio fue más amplio en relación a la investigación “ Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal” (Coronel, 2021). Que no incluye en su estudio las dimensiones de calidad como; aspectos tangibles y seguridad .

En síntesis, si bien en los últimos años se han logrado avances importantes en materia normativa y en la orientación de la planificación estratégica institucional, aún persisten notorias brechas en su aplicación efectiva y en la vinculación con los procesos pedagógicos y de gestión educativa. En este escenario, la presente investigación adquiere alta relevancia académica y social, al analizar una debilidad sistémica vinculada a la implementación efectiva de la planificación estratégica en la educación superior tecnológica pública, desde un enfoque empírico, regional y aplicado. Su propósito es analizar en profundidad la relación entre la gestión de la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los IESTP de la región Tumbes, proponiendo un enfoque integrador que considera tanto la gestión institucional como la experiencia de los estudiantes como usuarios del servicio.

Asimismo, el estudio aporta evidencias y recomendaciones fundamentadas que pueden orientar el diseño y fortalecimiento de políticas institucionales orientadas a elevar la calidad educativa, consolidar la gestión estratégica en los IESTP y contribuir al desarrollo sostenible del sistema de educación superior tecnológica en el país.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Bases teórico- científicas.

En esta sección se revisó las variables de estudio y el desarrollo del marco teórico que sustenta el estudio. A continuación, se presentan las contribuciones más importantes de varios autores destacados en el campo de la planificación estratégica y su relación con la calidad educativa:

2.1.1 Gestión de la planificación estratégica

La gestión de la planificación estratégica se refiere al proceso sistemático mediante el cual una organización educativa define su rumbo, establece prioridades, asigna recursos, fortalece operaciones y asegura que estudiantes y docentes trabajen hacia metas comunes. Esta gestión es clave para la mejora continua y la calidad educativa (Bryson, 2018).

Michael Porter (1979; 1980), uno de los pensadores más influyentes en el campo de la estrategia empresarial, introdujo varios conceptos clave: Las Cinco Fuerzas de Porter: propuso examinar la rivalidad entre competidores, las amenazas de nuevos integrantes y productos sustitutos, así como el poder de negociación de proveedores y clientes, con el fin de identificar los factores que determinan la competitividad. Posteriormente, con su teoría de las estrategias genéricas liderazgo en costos, diferenciación y enfoque, estableció que toda organización puede lograr ventajas sostenibles en función de su capacidad para posicionarse estratégicamente dentro del entorno.

Desde la administración moderna, Chiavenato (2016) concibe la planeación estratégica como la formulación y ejecución de estrategias que permiten a la institución insertarse exitosamente en su contexto social y económico.

De manera complementaria, Armijo (2011) la define como una herramienta que orienta la toma de decisiones hacia el cumplimiento de metas institucionales,

adaptándose a las exigencias del entorno y optimizando los recursos para garantizar bienes y servicios de calidad.

En esta misma línea, Serna (2008) destaca el carácter participativo de la planificación estratégica, al considerar que esta debe desarrollarse de forma articulada entre los distintos niveles organizacionales, generando un proceso dinámico, flexible y colaborativo que facilite la coordinación y retroalimentación entre las áreas.

Henry Mintzberg (1987, 1994) ofrece una perspectiva diferente a la planificación estratégica, centrada en la naturaleza emergente y no lineal de las estrategias. Las Cinco P sugiere que la estrategia puede entenderse de cinco maneras: como un plan, un patrón, una posición, una perspectiva y una estratagema. Esta clasificación amplía el concepto de estrategia más allá de la simple planificación y considera la adaptabilidad y la evolución de las estrategias en respuesta a un entorno cambiante.

Planificación Deliberada vs. Emergente: Mintzberg critica la visión tradicional de la planificación estratégica como un proceso completamente racional y lineal. En su obra "The Rise and Fall of Strategic Planning" (1994), destaca la importancia de las estrategias emergentes, aquellas que surgen de las acciones y decisiones diarias dentro de la organización, en contraste con las estrategias deliberadas que son resultado de un proceso de planificación formal.

Igor Ansoff (1965), conocido como el "padre de la gestión estratégica", introduce la conocida Matriz de Ansoff, la cual incluye cuatro estrategias: penetración de mercado, desarrollo de mercado, desarrollo de productos y diversificación. Su enfoque subraya la importancia de integrar las capacidades internas con las oportunidades del entorno.

Gestión Estratégica: Ansoff enfatiza la necesidad de una planificación sistemática y estructurada en la formulación de estrategias. Su enfoque destaca la importancia de adaptar las capacidades internas de la organización a las oportunidades y amenazas externas.

Robert Kaplan y David Norton (1996) introdujeron el concepto del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard), una herramienta de gestión estratégica que ha sido ampliamente adoptada. Cuadro de Mando Integral: En su libro "The Balanced Scorecard", propusieron un marco que va más allá de las métricas financieras tradicionales y cubre el desempeño en cuatro áreas: finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Este instrumento vincula la planificación con la evaluación de resultados, favoreciendo la alineación entre la misión institucional y la acción cotidiana.

En el ámbito educativo, diversos estudios han confirmado la relevancia de la planificación estratégica. Paredes (2019) evidenció una relación significativa entre la planificación institucional (corporativa, estratégica y operativa) y la calidad educativa, demostrando que una gestión planificada contribuye al fortalecimiento de los procesos pedagógicos.

Lino (2018), en su estudio sobre la planificación estratégica en las instituciones de educación superior, el autor resalta la relevancia y las ventajas de esta como una herramienta clave para el progreso. A través de una investigación bibliográfica, subraya que una adecuada planificación estratégica está vinculada tanto a la educación como a la gestión de escenarios futuros posibles.

Romero (2016), investigó la influencia de la planificación estratégica en la calidad de gestión educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo. Su estudio se enfocó en orientar, impulsar y facilitar los diferentes procesos educativos para mejorar la calidad de la gestión.

El diagnóstico estratégico constituye la etapa inicial del proceso de administración estratégica y permite identificar las condiciones internas y externas que influyen en el desempeño organizacional. Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2007), este proceso implica analizar sistemáticamente el entorno general económico, tecnológico, sociocultural y político y el entorno competitivo de la industria, con el propósito de detectar oportunidades y amenazas, así como las fortalezas y debilidades internas. En el ámbito educativo, el diagnóstico estratégico se convierte en una herramienta esencial para comprender la posición institucional, anticipar los cambios del entorno académico y orientar las decisiones hacia la mejora continua. Al evaluar los

recursos, capacidades y competencias institucionales, las instituciones educativas pueden definir estrategias que aseguren su sostenibilidad y pertinencia social.

El diagnóstico estratégico constituye la etapa inicial del proceso de administración estratégica y permite identificar las condiciones internas y externas que influyen en el desempeño organizacional. Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2007), este proceso implica analizar sistemáticamente el entorno general económico, tecnológico, sociocultural y político y el entorno competitivo de la industria, con el propósito de detectar oportunidades y amenazas, así como las fortalezas y debilidades internas. En el ámbito educativo, el diagnóstico estratégico se convierte en una herramienta esencial para comprender la posición institucional, anticipar los cambios del entorno académico y orientar las decisiones hacia la mejora continua. Al evaluar los recursos, capacidades y competencias institucionales, las instituciones educativas pueden definir estrategias que aseguren su sostenibilidad y pertinencia social. Desde este punto el diagnóstico estratégico contribuye directamente a la calidad educativa, al generar información relevante para la planificación, ejecución y control de los procesos académicos. La obra de Hitt et al. (2007) enfatiza que la ventaja competitiva de una organización, incluso en el campo educativo, se construye al integrar las capacidades internas con las oportunidades del entorno. En consecuencia, un diagnóstico bien estructurado permite a las instituciones de educación superior fortalecer sus programas formativos, optimizar su gestión y responder con eficacia a las demandas de la sociedad y del mercado laboral, consolidando una cultura de excelencia y mejora continua.

Madrigal y Calderón (2017) resaltaron que la planificación estratégica es una técnica de extenso horizonte aplicada en todo proceso de gestión, garantizando alcanzar determinados objetivos institucionales mediante el uso adecuado de recursos y la cultura organizacional.

Fumasoli (2018), en su análisis sobre la planificación estratégica en la educación superior, sostiene que las universidades, como entidades organizativas, deben establecer sus propios objetivos y estrategias, teniendo en cuenta las perspectivas y reformas políticas en el ámbito de la educación superior.

Ponomarenko et al. (2018) examinaron la planificación estratégica en universidades ucranianas, destacando la importancia de definir una misión y desarrollar planes estratégicos influenciados por factores externos y la comunidad universitaria.

Batista et al. (2016), analizaron la planificación estratégica en las universidades ecuatorianas y enfatizan la importancia de procesos inclusivos y sistémicos para definir objetivos y estrategias adaptados a las demandas del entorno y las necesidades institucionales internas.

El marco teórico de la planificación estratégica está compuesto por diversas perspectivas y enfoques que juntos proporcionan una comprensión integral del proceso estratégico. Porter nos ofrece herramientas para analizar la competitividad y definir estrategias genéricas; Mintzberg nos recuerda la importancia de la adaptabilidad y las estrategias emergentes; Ansoff nos guía en la selección de estrategias de crecimiento; y Kaplan y Norton nos proporcionan herramientas para la ejecución y el seguimiento de las estrategias. En conjunto, estos autores nos proporcionan una base sólida para comprender y aplicar la planificación estratégica en diversas organizaciones y contextos.

La planificación estratégica es vital para el desarrollo y mejora de la calidad educativa en las instituciones de educación superior. Los estudios revisados mostraron que una planificación bien estructurada puede adaptarse a las necesidades específicas de cada institución, conduciendo a mejoras significativas en la gestión educativa y en el desempeño académico. La participación activa de todos los miembros de la comunidad superior tecnológica y el análisis continuo de los factores internos y externos son componentes cruciales para el éxito de estos planes.

En el contexto de Perú, mediante el Decreto Legislativo N° 1088, se establece la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y se crea el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Este organismo técnico actúa como la autoridad principal, guía y conector del Sistema Nacional de Planeamiento, dando origen al Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, que tiene la autoridad de definir los procesos, conceptos y recursos metodológicos relacionados con el planeamiento estratégico. En este sentido, CEPLAN (2017) afirma que el PEI es la herramienta

de gestión que permite establecer los objetivos y las acciones estratégicas, abarcando un periodo de al menos tres años, con indicadores y metas anuales, con el propósito de impulsar mejoras en la calidad de vida de la población a la que sirve y, por lo tanto, es necesario cumplir con su misión”, así mismo, propone cuatro fases; análisis de la situación actual (diagnóstico), prospectiva, decisión estratégica y evaluación CEPLAN (2024).

Para D'Alessio (2008) las fases de la planificación estratégica suelen dividirse en tres secciones fundamentales: análisis (o diagnóstico), formulación (o elección) y ejecución (o implementación). En el marco de estas secciones, las tareas esenciales abarcan establecer metas, examinar el contexto y los recursos, elaborar las estrategias, poner en práctica el plan y, por último, revisar los resultados para hacer modificaciones.

2.1.2 Calidad del servicio educativo

La calidad educativa ha sido objeto de estudio y debate por parte de numerosos autores, quienes han aportado diversas perspectivas teóricas y metodológicas para comprender este concepto fundamental en el ámbito educativo.

En opinión de García-Huidobro y De los Ríos (2019), se refiere al grado en que el sistema educativo satisface las necesidades de aprendizaje, fomenta el desarrollo integral y prepara a los estudiantes para los desafíos sociales y laborales. Desde esta perspectiva, la calidad de la educación no se limita a la excelencia académica, sino que también incluye aspectos como la equidad, la inclusión y la pertinencia de los contenidos curriculares.

Por su parte, Gimeno Sacristán (2000) propone una perspectiva crítica de la calidad educativa, cuestionando la concepción neoliberal que la reduce a indicadores cuantitativos y resultados estandarizados en pruebas estandarizadas. Para este autor, la calidad educativa debe ser entendida en un sentido más amplio, que considere la diversidad de contextos y experiencias de aprendizaje, así como el desarrollo de las habilidades cognitivas, emocionales y sociales de los estudiantes.

Desde una mirada más pragmática, Stufflebeam (2003) plantea por un enfoque basado en la evaluación de la calidad educativa, centrado en la recopilación y

análisis de datos para mejorar continuamente los procesos y resultados del sistema educativo. Según este autor, la calidad educativa se puede medir a través de múltiples indicadores, incluyendo el rendimiento académico, la satisfacción de los estudiantes, la eficacia de los docentes y el clima escolar.

En contraposición, Fullan (2005) aboga por un enfoque sistémico de la calidad educativa, que reconozca la interdependencia de todos los actores y componentes del sistema educativo. Para este autor, mejorar la calidad de la educación requiere un liderazgo compartido, colaboración entre escuelas y comunidades y una cultura organizacional centrada en el aprendizaje y la innovación continua.

Hargreaves y Fullan (2012) proponen una visión holística de la calidad educativa que enfatizaba la importancia de integrar la excelencia académica con el desarrollo de las competencias sociales y emocionales de los estudiantes. Según estos autores, la calidad educativa no solo se mide en términos de resultados académicos, sino también en la capacidad de las instituciones educativas para fomentar la creatividad, el pensamiento crítico y la ciudadanía activa.

En el contexto de la educación superior, Harvey y Green (1993) ofrecen un enfoque centrado en la mejora continua de la calidad basado en la retroalimentación y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad académica. Para estos autores, la calidad educativa en las instituciones de educación superior se relaciona estrechamente con la autonomía académica, la diversidad de perspectivas y la capacidad de adaptación a un entorno cambiante.

Desde una perspectiva más pragmática, Creemers y Kyriakides (2008) propusieron un modelo de calidad educativa basado en la efectividad escolar y se enfocaron en identificar prácticas y condiciones que impactan positivamente en el aprendizaje de los estudiantes. Según estos autores, la calidad educativa se puede medir a través de indicadores como el clima escolar, el liderazgo directivo y la eficacia del currículo.

Por otro lado, Hattie (2009) resalta la relevancia de la retroalimentación eficaz para mejorar la calidad de la educación, indicando que la retroalimentación formativa influye de manera considerable en el desempeño académico de los alumnos.. Según este autor, la calidad educativa se relaciona directamente con la capacidad

de los docentes para proporcionar retroalimentación específica y oportuna que promueva el aprendizaje activo y la autorregulación.

La gestión institucional también juega un papel determinante. Para Murillo (2007), la mejora de la calidad educativa depende en gran parte del liderazgo directivo, la participación de la comunidad educativa y la existencia de mecanismos de evaluación y mejora continua. En este sentido, una gestión estratégica basada en evidencias contribuye significativamente al fortalecimiento de los aprendizajes

En el caso de la educación superior, la calidad se vincula también con la pertinencia de la formación respecto al mercado laboral y la investigación científica. Tal como señala Salas (2019), los institutos de educación superior deben garantizar no solo la excelencia académica, sino también su responsabilidad social y la generación de conocimiento útil para la comunidad

En resumen, el concepto de calidad en la educación es intrincado y de múltiples dimensiones, abarcando aspectos tanto cuantitativos como cualitativos. Los diversos enfoques propuestos por autores como García-Huidobro y De los Ríos, Gimeno Sacristán, Stufflebeam y Fullan ofrecen distintas perspectivas para comprender y evaluar la calidad educativa, enriqueciendo así el debate académico en este campo.

Según varios autores, la planificación estratégica abarca varias dimensiones. En el caso de estudios, se aplica la normativa actual del MINEDU. A continuación, se identificarán las dimensiones más frecuentemente empleadas.

Diagnóstico estratégico

El diagnóstico estratégico es un proceso analítico y sistemático que facilita a las organizaciones identificar su situación actual, evaluar sus capacidades internas y el entorno externo, y reconocer las brechas estratégicas que deben abordarse para alcanzar sus objetivos. Es el punto de partida de la planificación estratégica, ya que proporciona información clave para tomar decisiones informadas, formular estrategias y garantizar la sostenibilidad organizacional.

Hitt, Ireland y Hoskisson (2013), afirman que el diagnóstico estratégico “implica la recolección y el análisis de datos relevantes sobre la organización y su marco con

el propósito de descubrir posibilidades y riesgos externos, así como puntos fuertes y limitaciones internas”. Este proceso se estructura en dos grandes niveles: análisis externo (macro y microambiente) y análisis interno (recursos, capacidades y cultura organizacional).

El diagnóstico empresarial es un procedimiento holístico que analiza todos los aspectos de una compañía para detectar sus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenaza (DOFA). Este análisis permite a la empresa desarrollar estrategias y planes de acción que mejoren su desempeño y competitividad en el mercado (Montalvo, 2010).

Para Portugal 2017, el diagnóstico empresarial incluye un instrumento sencillo y de gran utilidad, cuyo objetivo es comprender el estado presente de una organización y los obstáculos que impiden su crecimiento. Hoy en día, hay una amplia gama de métodos para llevar a cabo un diagnóstico empresarial, en el que algunas se centran en ciertos elementos de la compañía. Algunos hallazgos preliminares destacan los procesos de producción. Poseer una perspectiva precisa y minuciosa de la situación presente de la empresa en relación a su sistema de producción.

El diagnóstico empresarial se puede categorizar en cuatro grupos, distinguiéndolos según sus características y usos.

Diagnóstico integral. Se compone de la aplicación de variables empresariales que pueden ser utilizadas, como el diagnóstico de competitividad, reconocer las posibilidades, limitaciones, ventajas y riesgos de la compañía, así como la evaluación de factores empresariales mediante un análisis.

Diagnóstico específico. Facilita la supervisión de procesos concretos, analizando diversos elementos de los estados financieros, procesos de marketing, administración de producción de la compañía.

Diagnóstico funcional. Facilita la identificación de los factores que influyen en la comunicación dentro de la organización, afectando a los trabajadores en diversas secciones productivas y en el ámbito social. Este análisis permite, mediante el uso de encuestas, entrevistas, recopilación de vivencias y estudio en grupo, establecer los sistemas de comunicación generales de la organización completa.

Diagnóstico cultural Determina el clima organizacional apoyándose en los principios y creencias compartidas entre los integrantes de la entidad. Considera elementos sociales, espirituales, materiales y estructurales que determinan el comportamiento de la organización.

En opinión de Proveza Consultores (2024), el diagnóstico empresarial es un proceso exhaustivo que evalúa todos los aspectos de una empresa, incluyendo su gestión, operatividad, recursos humanos, finanzas, marketing, tecnología, procesos internos y otros elementos relevantes para su funcionamiento. La meta es entender el estado actual de la compañía, reconocer sus puntos fuertes y débiles, además de detectar oportunidades y riesgos en el ambiente externo. Con estos datos, es posible elaborar estrategias y programas de acción para potenciar el rendimiento y la competitividad de la compañía.

Formulación estratégica

Es el proceso mediante el cual se establecen la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales, seleccionando estrategias adecuadas al contexto organizacional. El plan estratégico se define como el proceso mediante el cual las organizaciones determinan sus metas y objetivos, formulan las estrategias necesarias para alcanzarlos y asignar los recursos necesarios. El plan estratégico es el resultado de este proceso y proporciona una hoja de ruta. Los planes estratégicos permiten a las empresas adaptarse proactivamente a las nuevas tendencias, identificar oportunidades de crecimiento y mitigar los riesgos.

El PEI es un documento fundamental que guía la dirección y gestión de las instituciones educativas superiores tecnológicas. Según el MINEDU, este documento normativo debe ser aprobado a nivel de institucional, alineado con el Proyecto Educativa Nacional y en correspondencia a la política educativa nacional la política educativa del país. En el PEI se definen los objetivos a largo plazo, las estrategias y las acciones necesarias para mejorar la calidad educativa y cumplir con la misión institucional (MINEDU, 2018). En el contexto global, la UNESCO destaca que un PEI bien elaborado permite a las instituciones adaptar sus prácticas a los cambios del entorno y a las necesidades del mercado laboral, mejorando así la pertinencia y efectividad de la educación ofrecida (UNESCO, 2021).

Implementación estratégica.

Es la etapa en la cual se ejecutan las estrategias formuladas, mediante la asignación de recursos, la coordinación entre unidades organizativas y la comunicación efectiva con todos los actores institucionales. Hace referencia a la ejecución efectiva de los planes estratégicos, a través de programas, actividades, responsables y cronogramas definidos.

Teoría de gestión de resultados, Kaplan y Norton (2004) afirman que una estrategia no tiene valor si no se implementa adecuadamente. La gestión de resultados permite traducir los objetivos estratégicos en resultados tangibles mediante mapas estratégicos, indicadores y proyectos alineados. “La estrategia debe traducirse en acción mediante recursos, procesos y responsables claramente definidos” (Kaplan y Norton, 2004, p. 10).

En los institutos tecnológicos públicos, esta dimensión implica el uso efectivo de presupuestos, el liderazgo directivo, la participación del personal docente y la ejecución de proyectos de mejora.

Evaluación y control estratégico

Se refiere al seguimiento y valoración constante del avance de la planificación estratégica mediante indicadores. Este proceso facilita verificar si se están alcanzando los resultados previstos y, en caso contrario, implementar medidas correctivas a tiempo.

La evaluación estratégica es el proceso mediante el cual una organización analiza el rendimiento y efectividad de sus estrategias implementadas para cumplir con sus objetivos a largo plazo. Este proceso implica medir los resultados obtenidos en comparación con los objetivos estratégicos establecidos, identificar posibles desviaciones y realizar ajustes para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional. Además, no solo abarca el análisis de los logros alcanzados, sino también la revisión de las condiciones externas e internas que podrían influir en el éxito o fracaso de la estrategia. De este modo, la evaluación estratégica permite una toma de decisiones informada, asegurando que la organización se mantenga competitiva y alineada con sus metas. La evaluación estratégica ayuda a las

organizaciones a determinar si sus estrategias están alcanzando los resultados deseados y si se requieren ajustes en el enfoque para mejorar el desempeño y los resultados futuros.

En opinión de Hopwood (1987), el control estratégico implica más que medir resultados: debe generar aprendizaje institucional y ajustes constantes para garantizar el cumplimiento de la estrategia. En el contexto educativo público, esta dimensión asegura la rendición de cuentas, el ajuste del plan institucional y el fortalecimiento del vínculo con la comunidad estudiantil.

Confiabilidad

Se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer el servicio garantizado de manera consistente y precisa. Esto incluye aspectos como cumplir con los plazos acordados, entregar un servicio sin errores y cumplir con las expectativas del cliente. En otras palabras, una entidad que proporciona tiempos, métodos y resultados definidos y los lleva a cabo con precisión genera confianza en el alumno. En el ámbito de la educación universitaria, investigaciones han utilizado herramientas fundamentadas en el modelo SERVQUAL para medir la calidad percibida, resaltando que la fiabilidad es una de las dimensiones clave. (Parasuraman et al. , 1988)

Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición y deseo de los trabajadores para asistir a los clientes y proporcionar un servicio oportuno. Implica la habilidad de los colaboradores para responder rápidamente a las necesidades del cliente, proporcionar ayuda y mostrar una postura proactiva.

Seguridad

Esta dimensión se relaciona con la manera en la que el cliente valora la habilidad y la atención que muestran los trabajadores, así como su destreza y su capacidad para fomentar la confianza y construir credibilidad.

Empatía

La empatía en la atención al cliente alude a la habilidad de la compañía para entender las necesidades y aspiraciones del cliente, y ofrecer un servicio a medida y personalizado. Esto implica mostrar un verdadero interés en los clientes, prestar atención a sus preocupaciones y tratarlos de forma personalizada.

Atención al estudiante

Esto abarca la forma en que se organiza, se muestra amabilidad, se siente empatía y se personaliza la interacción que la institución educativa ofrece al alumno. Significa que el equipo ya sean profesores, personal administrativo o de soporte expresa un interés sincero por las necesidades únicas del estudiante, le proporciona la orientación adecuada y responde de manera oportuna a sus preocupaciones. Este aspecto del servicio es crucial ya que impacta directamente en la forma en la que el estudiante ve a la institución como un lugar propicio para el aprendizaje y el acompañamiento. Investigaciones en el contexto universitario demuestran que la atención frecuentemente referida como "empatía" o "capacidad de respuesta" en el modelo SERVQUAL tiene un impacto en la satisfacción del estudiante. (Rashid et al. , 2021). Por lo tanto, una atención al estudiante que sea eficaz representa una ventaja competitiva para las entidades educativas.

Aspectos tangibles

Se refiere a los elementos tangibles y visibles relacionados con el servicio, como las instalaciones, el equipo utilizado, la apariencia del personal y los materiales promocionales. Los aspectos físicos pueden influir en la impresión general del cliente sobre la excelencia del servicio.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional

Guadalupe y Zúñiga (2023), en su artículo "Planificación estratégica para instituciones de educación superior" propone como meta resaltar la relevancia y la exigencia de manejar correctamente los riesgos en el proceso de planificación estratégica que realizan las Instituciones de Educación Superior. (IES), y evidenciar

su importancia como componente esencial para garantizar la calidad y lograr resultados e impactos que proporcionan valor añadido a la institución. La metodología utilizada es una revisión bibliográfica de tipo documental, donde se recolectaron datos a través de materiales electrónicos como Google Académico, apoyándose en descriptores certificados y respaldados por el tesoro de la UNESCO. Se concluyó que la planificación estratégica es crucial para la mejora continua de la gestión universitaria, contribuyendo significativamente a la calidad de la gestión educativa.

En Ecuador, Alvarado (2020) desarrolló el estudio "La planificación estratégica y los estándares de calidad en la Unidad Educativa Provincia de Cotopaxi". con el fin de establecer la relación establecer la correlación entre ambas variables. La investigación fue de tipo aplicada con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo y cualitativo. Es de nivel correlacional transversal. Con una muestra de 61 docentes, y se emplearon técnicas de encuesta y cuestionarios para la recolección de datos, validados por juicio de especialistas y con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.910 para la variable planificación estratégica y de 0.90 para la variable estándares de calidad. Los datos se procesados de manera estadística a través del software SPSS. El estudio demostró una correlación directa y significativa ($Rho = 0.545$; $p < 0.05$), entre la planificación estratégica y los estándares de calidad, lo que confirma que la gestión planificada incide positivamente en el desempeño institucional..

Según Martínez Ques et al. (2022), desarrollaron el estudio "Diseño y validación de un instrumento sobre calidad de la planificación anticipada de decisiones para profesionales", con el objetivo de construir y validar un cuestionario que mida la calidad de los procesos de planificación. Mediante la aplicación de técnicas Delphi, análisis factorial y pruebas de fiabilidad ($\alpha = 0.917$), demostraron que el instrumento posee validez estructural y consistencia interna. evidenciando la utilidad del instrumento para evaluar la calidad en procesos de planificación anticipada, lo que refuerza la importancia de contar con herramientas válidas en la gestión institucional.

Díaz y Villafuerte (2022) en "Planeamiento Estratégico de la Educación", revisaron sistemáticamente estudios de los últimos cinco años mediante análisis bibliográfico

y documental en seis fases. Destacan la necesidad de planes estratégicos en instituciones educativas para optimizar el sistema, mejorar el desempeño docente y garantizar calidad. Hallaron alta confiabilidad ($\alpha = 0.917$) y validez estructural en el instrumento evaluador, reforzando su utilidad en la gestión institucional.

De forma similar el artículo "Internacionalización y planificación estratégica en apoyo a la calidad de la educación superior en Ecuador" de Chiquito et al. (2022) analiza cómo la planificación estratégica puede contribuir a la mejora de la calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Ecuador. El objetivo fue evaluar las estrategias y los desafíos futuros que enfrentará este instituto. La metodología se basó en un análisis documental exhaustivo, sintetizar información relevante de diversas fuentes académicas y sobre la planificación estratégica, la calidad educativa. El estudio destaca la importancia de la planificación estratégica para afrontar los desafíos, adaptarse a las condiciones variables del ambiente y potenciar la calidad de la educativa. Además, se subraya que la internacionalización y planificación estratégica son clave para asegurar la competitividad y sostenibilidad de estas instituciones en contextos globales,

La investigación Vélez et. al (2022), "Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior", tuvo como objetivo analizar la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica, mediante la incorporación de componentes normativos, estratégicos y operativos basándose en elementos de la estructura y conducta organizacional. Se utilizó una metodología cuantitativa, de correlación profunda y no experimental. La muestra incluyó personal administrativo, evaluado mediante un cuestionario de escala, con análisis estadístico. Las conclusiones indican que la eficiencia estratégica requiere procedimientos e indicadores en sectores administrativos, vinculados al cumplimiento organizacional, fomentando servicios educativos de alta calidad.

Por su parte, la investigación "Efectos de la gestión educativa sobre la calidad de la educación en las escuelas primarias rurales y urbanas de Ghana", de Ruth Donkoh, et al (2023), investigó cómo la gestión educativa influye en la calidad de la educación en las escuelas primarias de áreas rurales y urbanas en Ghana. Se utilizó un enfoque combinado que fusiona técnicas cuantitativas y cualitativas con diseño transversal. Los datos cuantitativos se obtuvieron mediante cuestionarios a

directores, maestros y estudiantes; cualitativos, mediante entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Los cuestionarios incluyeron preguntas sobre prácticas de gestión, recursos disponibles, capacitación docente, y la percepción de la calidad educativa. Las entrevistas y grupos focales se centraron en explorar experiencias y percepciones detalladas sobre la gestión educativa y sus efectos. Los hallazgos revelan una relación significativa entre gestión y calidad educativa en ambos contextos, con desafíos rurales (falta de recursos, capacitación insuficiente) y urbanos (rotación de maestros, sobrecarga). Se recomienda políticas adaptadas para equidad.

En cuanto a la tesis "Planificación estratégica y su incidencia en la calidad educativa en la carrera de contabilidad y auditoría, Universidad de Guayaquil, 2021" de Galarraga (2022), la investigación con el fin de establecer el impacto de la planificación estratégica en la calidad de la educación en dicha carrera. Con enfoque cuantitativo no experimental, de correlación descriptiva. Se encuestaron en tres grupos de personas: 76 profesores, 168 alumnos y 80 gerentes de empresas. Los datos se procesaron y examinaron a través del programa SPSS v26, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los hallazgos muestran una relación positiva y moderada ($Rho = 0.479$) entre variables, Educadores y estudiantes observan que elementos estratégicos elevan la calidad, particularmente en la misión y la visión.

Finalmente, la tesis doctoral "Influencia de la planificación estratégica en la gestión de políticas de formación académica, Universidad de Guayaquil, 2021" de Moscoso (2021), buscó determinar cómo la planificación estratégica afecta la gestión de políticas académicas, enfocándose en estrategias didácticas, direccionamiento estratégico y formación docente en investigación. Utilizó un diseño no experimental, transeccional y mixto, con encuestas en Google Forms y análisis en SPSS v21, aplicado a 1.809 estudiantes y 67 docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría. Los resultados muestran influencia significativa, pero revela falencias en políticas y direccionamiento, proponiendo un plan de acción 2022-2026 para mejorar la calidad educativa. enfatizando políticas flexibles y formación docente.

A nivel nacional

El estudio "Planificación estratégica y la calidad de la gestión educativa de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas" de Riojas (2020) examinó la relación entre la planificación estratégica y la calidad de la gestión educativa. La metodología empleada en esta investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional. Utilizó una encuesta con una escala de Likert en cada una de las variables para recolectar los datos. La población del estudio se conformaba por 676, incluyendo docentes y empleados de la universidad, de los cuales se seleccionó una muestra de 206. Las conclusiones del estudio muestran una correlación positiva considerable (Pearson= 0.792). Estos resultados sugieren que una adecuada planificación estratégica puede mejorar la gestión educativa en la institución.

El estudio "Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de la educación tecnológica en el IESTP Amazonas, Yurimaguas, 2021" , realizado por Pizango, (2022) evaluó el grado de calidad de la educación tecnológica, considerando su importancia, efectividad, relevancia y equidad, con el objetivo de elaborar una opción de solución. La investigación fue de carácter básico, mixta y proyectiva, muestra estuvo compuesta por 45 personas de la comunidad educativa, quienes fueron sometidos a una encuesta a través de un cuestionario sobre la calidad de la educación tecnológica. Los hallazgos, indicaron que el 49% de los entrevistados, la calidad de la educación tecnológica en todos sus aspectos es deficiente. En cuanto a importancia, el 40% la catalogó como regular; el 47% la valoró como baja; el 44% la consideró regular; y el 53% la consideró baja. Se determinó que el nivel de formación tecnológica es insuficiente. No obstante, el 50% de los especialistas, demostrando consistencia para resolver problemas.

El artículo "La planificación como una herramienta de la calidad educativa" de Samaniego (2023) analiza cómo la planificación estratégica influye en la mejora de la calidad en la educación, resaltando la educación integral y en valores. La metodología es de tipo cualitativo, descriptivo y bibliográfico-documental, basándose en una revisión narrativa de literatura significativa publicada entre 2016 y 2023, en como Scielo, Redalyc, Cochrane Library, Science Direct y Google Académico. Los resultados indican que la planificación educativa integral

contribuye significativamente a la mejora de la calidad en la educación, optimizando el uso de recursos, tiempo y fomentando el trabajo en equipo. Además, se destaca el papel fundamental del director docente en el liderazgo pedagógico y en la implementación efectiva de la planificación estratégica. Concluye que planificación y liderazgo holístico promueven educación de calidad.

La investigación "Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad, 2020" de Armas (2020) determinó la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad. La metodología es no experimental, correlacional de corte transversal, la recopilación de información, se utilizaron herramientas que evaluaron tanto la estrategia de planificación como la administración de la calidad. Se seleccionaron y utilizaron estos instrumentos de acuerdo con la metodología científica, empleando la estadística apropiada para el procesamiento de los resultados. Las conclusiones revelaron que el 87.1% de los participantes consideraron una planificación estratégica de nivel medio y el 90.9% consideraron un nivel medio de administración de la calidad. Solo un 6.8% de los entrevistados valoraron positivamente ambas variables. Adicionalmente, se detectó un coeficiente (Tau-b de Kendall = 0.355; $p = 0.001$), indicando correlación positiva significativa.

La investigación "Calidad del servicio y su vínculo con la satisfacción del cliente en la firma Casa Blanca 2022", llevada a cabo por Flores (2022), tuvo como meta identificar el vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del consumidor en una compañía de lácteos situada en Jauja, Junín. Se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño transeccional no experimental, abarcando a una muestra de 367 consumidores. Se realizaron encuestas fundamentadas en los modelos SERVPERF e ISO 9001:2008. Los hallazgos indicaron una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, subrayando especialmente las dimensiones de empatía y seguridad. La conclusión sostiene que una mejora en la calidad influye en la satisfacción y competitividad.

La tesis "Aplicación del Modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos" (2020) de Chujandama et al.(2020) validó SERVQUAL en clínicas

privadas. El objetivo fue validar y evaluar el modelo SERVQUAL para medir la calidad percibida del servicio ambulatorio en clínicas privadas,. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, y utilizó encuestas con base en el modelo SERVQUAL, aplicadas a pacientes ambulatorios. Se evaluaron cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y se aplicaron pruebas estadísticas como regresión lineal y correlaciones usando el software SPSS. Los resultados demostraron una relación significativa entre todas las dimensiones del modelo y la calidad percibida, siendo fiabilidad y capacidad de respuesta las de mayor impacto. Se concluye que el modelo SERVQUAL es válido para sector salud peruano.

Según Coronel (2021), en su investigación “Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal”; plantea como objetivo identificar la conexión entre la estrategia de planificación y el servicio educativo en alumnos de la Facultad de Psicología. En el estudio, se entregaron cuestionarios a 168 estudiantes, quienes fueron verificados por especialistas y fiables a través de un ensayo piloto. Se lograron los resultados utilizando el SPSS. presenta tablas estadísticas; análisis inferencial, paramétrico, con un margen de error de (Pearson, $p=0.05$), estudio cuantitativo, grado descriptivo. Los descubrimientos evidencian que las variables tienen una relación directa, moderada y significativa, de acuerdo con las perspectivas de los estudiantes. De igual forma, existe una correlación significativa entre la variable planificación estratégica y las dimensiones del servicio educativo.

La tesis “Diagnóstico organizacional bajo modelo de gestión propuesto para empresa pyme de consultoría en infraestructura vial: Caso VM 2023” de Zafra (2023), tuvo como objetivo identificar fortalezas y debilidades de la empresa, con el fin de proponer mejoras desde un enfoque sistémico. La metodología fue cualitativa, tipo estudio de caso, utilizando entrevistas y análisis documental. Los hallazgos permitieron identificar diversas fortalezas en el liderazgo y compromiso de la alta dirección, así como en el conocimiento del sector y la experiencia técnica. Sin embargo, también se evidenciaron debilidades importantes, especialmente en la planificación estratégica, gestión del talento humano y formalización de procesos internos. Como resultado, se formularon recomendaciones para mejorar la gestión

organizacional, entre ellas: el diseño de un plan estratégico integral, fortalecimiento del área de recursos humanos, implementación de indicadores de desempeño, y digitalización de procesos clave.

Por su parte, la investigación "Planificación Estratégica y Gestión Educativa en Instituciones, San Luis 2023" de Cuba (2023) determinó la relación entre la planificación estratégica y la gestión educativa en las instituciones educativas de San Luis, 2023. La metodología empleó un diseño de investigación básica, descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo. El estudio incluyó una muestra de 112 docentes de tres instituciones educativas. Los datos se recopilaban mediante un cuestionario de escala Likert de 60 ítems, Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para probar la hipótesis de investigación, que planteaba una relación entre la planificación estratégica y la gestión educativa. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre ambas variables, con ($Rho=0.729$, $p<0.05$). Esto indica que la planificación estratégica influye directamente en la gestión educativa de las instituciones estudiadas. También se encontraron correlaciones específicas entre las dimensiones de la planificación estratégica (formulación, implementación y evaluación) y la gestión educativa, lo que refuerza la interconexión entre estos constructos.

Finalmente, Ladera (2024), en "Planificación estratégica en la calidad educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de Lima Metropolitana, 2023", Planteo como objetivo establecer el impacto de la planificación estratégica en la calidad de la educación. La investigación fue básica y se centró en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal que se basó en descripciones y en la correlación de causas. Se seleccionó un grupo de 74 docentes, y se empleó la encuesta como método, utilizando un cuestionario validado para cada variable como principal herramienta. Se utilizó la prueba de regresión ordinal logística para el análisis inferencial, teniendo en cuenta un nivel de significancia inferior a ($p<0.05$). Los resultados indican que la planificación estratégica tiene un impacto considerable en la calidad de la educación. Además, se registró que el valor (Nagelkerke $R^2=0.418$). Así, se deduce que la planificación estratégica tiene un impacto considerable en la calidad de la educación.

A nivel local

En el contexto local, el estudio de Guaranda (2022), “Liderazgo y calidad académica, estudiantes de Administración de Empresas, Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Abelardo Quiñones, Tumbes, 2020”, estableció si hay una conexión relevante entre el liderazgo educativo y la calidad académica. Análisis descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y transversal; se estableció la fiabilidad con (Alfa Cronbach=0.985), con encuesta a un grupo de 94 estudiantes del primer, tercer y quinto ciclo; se empleó el método cuantitativo, descriptivo y deductivo. Los resultados descriptivos muestran que el 53% de los encuestados consideraron que el liderazgo era moderado, mientras que el 48% evaluaron la calidad académica en el mismo rango. Respecto a la calidad tanto administrativa como pedagógica, el 45% y el 50% la categorizaron como moderada, mientras que la calidad institucional se posicionó en un nivel deficiente. Se demostró su correlación entre sí mediante el Rho Spearman=0.524 ($p < 0.05$); lo que señala una relación de gran importancia. Resulta que la asociatividad de ambas variables se dirige en una dirección positiva.

El autor Clavijo (2022) en la tesis “Planificación estratégica y gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura Tumbes, 2022”, con la finalidad de establecer la conexión entre la planificación estratégica y la administración en la mencionada entidad pública. La técnica utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estaba integrada por 37 empleados permanentes de la Dirección Regional de Agricultura de Tumbes, quienes constituyeron una muestra completa. Se administraron dos encuestas estructuradas, una para evaluar la planificación estratégica (que abarcó 4 dimensiones: análisis prospectivo, fase estratégica, fase institucional y seguimiento) y otra para la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control). Los instrumentos fueron validados a través de un juicio de expertos y su fiabilidad fue verificada mediante el alfa de Cronbach. El análisis estadístico se llevó a cabo con el software SPSS v25, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: correlación moderada positiva (Pearson $r = 0.621$, $p = 0.000$); relevante en las dimensiones prospectiva, institucional y seguimiento.

La tesis doctoral "Planificación estratégica y gestión administrativa de los trabajadores de contrato administrativo de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022" de Céspedes (2022) determinó relación en entidad pública. Se empleó un método cuantitativo, con un diseño que no es experimental, que se realizó en un solo momento y es de tipo correlacional aplicado. La muestra fue total y se compuso de 161 empleados CAS del Gobierno Regional de Tumbes, a quienes se les administraron dos encuestas estructuradas y que fueron validadas a través de la evaluación de especialistas. El análisis estadístico, procesado con SPSS v25, se centró en el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados evidenciaron que la correlación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa fue positiva, baja pero estadísticamente significativa ($r = 0.185$; $p = 0.019$), lo que indica una débil relación directa entre ambas variables. Sin embargo, en el análisis por dimensiones, no se halló relación significativa entre la gestión administrativa y las fases de análisis prospectivo, fase estratégica, fase institucional ni fase de seguimiento, lo que sugiere deficiencias en la implementación sistemática de la planificación estratégica dentro de la entidad.

En resumen, se establece que hay una conexión tenue pero relevante entre la planificación estratégica y la administración en el Gobierno Regional de Tumbes. Se subraya la urgencia de optimizar la planificación para lograr una mayor eficiencia en el sector público, sugiriendo formación y modernización de las herramientas.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad académica

Es un derecho básico que poseen todas las personas, posee características fundamentales como el respeto hacia los derechos, la justicia, la importancia y la adecuación, además de contar con dos aspectos prácticos: la efectividad y el rendimiento (UNESCO, Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, 2007, p.34).

Eficacia

Se refiere a la manera y al grado en que se logran las metas educativas, en relación con la igualdad en la repartición del aprendizaje, su importancia y su adecuación (UNESCO, Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, 2007).

Estudiante

Un estudiante no solo alguien que asiste a clases, sino que también es un sujeto activo en su proceso de aprendizaje, que busca constantemente integrar nuevas informaciones y experiencias para su desarrollo integral. (Hernández, 2020, p. 56)

Estrategia

involucra la creación de una ventaja competitiva que permite a una organización posicionarse de manera favorable frente a sus competidores, tomando decisiones que se basan en el análisis y la adaptación continua (Johnson, Scholes & Whittington, 2008, p. 89)

Documentos de gestión

"El documento de gestión es un componente básico dentro de los sistemas de gestión de la calidad, ya que permite el registro, control y evaluación de los procesos, asegurando que se sigan los procedimientos y normas establecidos" (Sánchez & Rodríguez, 2014, p. 45).

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

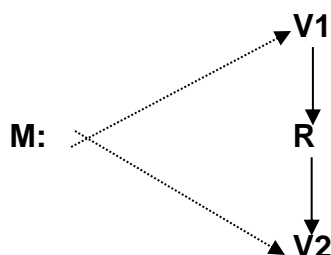
Tipo de investigación

La presente investigación se sitúa dentro de un enfoque cuantitativo, enfocado en el estudio de las relaciones entre variables a través de métodos estadísticos objetivos. Sin embargo, se clasifica como descriptiva y correlacional, al mismo tiempo que se explican y definen los conceptos, teorías, dimensiones y características de las variables objeto de estudio. Asimismo, se analizó la relación entre el compromiso organizacional y la motivación en el trabajo. Según Hernández y otros (2010), la investigación descriptiva se centra en definir las características, atributos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que pueden ser analizados (p. 152), mientras que la investigación correlacional tiene como objetivo medir las variables y explorar su conexión usando métodos estadísticos (p. 156).

Diseño de investigación

Utilizó diseño no experimental.

Es de tipo transversal, se recolectaron los datos de ambas variables en un determinado tiempo y lugar específico. Por tal motivo, Cortés e Iglesias (2004), lo define como la "recopilación de datos en un único momento, con el objetivo de describir variables y examinar su incidencia e interrelación en un punto específico en el tiempo" (p.27).



Donde:

M: Muestra

V1: Variable1 (Planificación estratégica)

R: Relación

V2: Variable 2 (Calidad educativa)

Existe una relación directa entre gestión de la planificación estratégica y la calidad de servicio académico percibida por los estudiantes de los IESTP región Tumbes.

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general:

Existe una relación directa entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo en los estudiantes de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H_0 .: No existe una relación directa entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo en los estudiantes de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

3.2.2 Hipótesis específicas:

H.E.1: Existe una relación directa entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H₀.1: No existe relación directa entre el diagnóstico estratégico y la calidad del servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H.E.2: Existe una relación directa entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H₀.2: No existe relación directa entre la formulación estratégica y la calidad del servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H.E.3: Existe una relación directa entre la implementación estratégica y la calidad de servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H₀.3: No existe relación directa entre la implementación estratégica y la calidad del servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes

H.E.4: Existe una relación directa entre la evaluación estratégica y la calidad de servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

H₀.4: No existe relación directa entre la evaluación estratégica y la calidad del servicio de los institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.

3.3 Población y muestra

Población

Se refiere al grupo completo de individuos, componentes o elementos que poseen características similares y que se examinan en un análisis de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen la población como "el grupo de casos que se ajusten a ciertas especificaciones". En resumen, la población representa el conjunto total del que se busca recopilar información y del que se busca generalizar los hallazgos del estudio. El grupo de estudio se compone de 1,776 estudiantes de los IESTP, distribuidos según se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1

Población de los estudiantes de los institutos de educación superior tecnológica región Tumbes 2025

Estudiantes de Institutos Educación Superior Región Tumbes	Total
IES CAP. FAP José Abelardo Quiñones	846
IESTP 24 de Julio Zarumilla	579
IESTP Contralmirante Manuel Villar Olivera	351
Total	1,776

Fuente: Unidad Secretaría Académica 2025

Muestra

Hace referencia a un subgrupo que representa la población total que se analiza. La muestra se escoge con el propósito de obtener datos que permitan hacer inferencias o generalizaciones sobre la población total. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra se define como un segmento de la población del que se obtienen los datos, y tiene que ser un reflejo de esa población para que los resultados puedan ser aplicables en general. La muestra fue representativa de esta población y se seleccionó de manera probabilística, garantizando que todos los institutos tengan la misma oportunidad de ser incluidos. Además, se consideró a los estudiantes de estos institutos como sujetos de estudio.

La selección de participantes en esta investigación fue aleatoria, ya que existe una población limitada. Por ello, se utilizó la fórmula siguiente para determinar el número de participantes entre los alumnos de las instituciones técnicas públicas en la región de Tumbes. Al final, se trabajó con un total de 316 estudiantes.

El tamaño muestral se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población, 1,776.

Z² = 1.96 nivel de confianza del 95 %

P = Probabilidad de éxito 0.50 (50%)

Q = 1 – p, Probabilidad de fracaso al 0.50 (50%)

e = Error de estimación 5%

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{(e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{(1,776)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(1,776 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 316$$

$$n = 316$$

Tabla 2*Muestreo estratificado*

Instituto	Población total	Porcentaje (%)	Muestra asignada
IES CAP. FAP José Abelardo Quiñones	846	48.0%	152
IESTP 24 de Julio de Zarumilla	579	32.0%	101
IESTP Manuel Villar Olivera	351	20.0%	63
Total	1,776	100%	316

Muestreo

La información relacionada con las variables de planificación estratégica y calidad educativa fue obtenida mediante encuestas, utilizando dos cuestionarios compuestos de 13 y 18 interrogantes, respectivamente, como instrumentos en una escala de Likert. Se implementó una escala de Likert de cinco puntos: totalmente en desacuerdo (TD) = 1, en desacuerdo (ED) = 2, indeciso (I) = 3, de acuerdo (DA) = 4 y totalmente de acuerdo (TA) = 5. Además, se llevó a cabo a 316 estudiantes de los IESTP de la región de Tumbes, en el año 2025, aplicando un método de muestreo no probabilístico. Aunque algunos estudiantes de los IESTP podrían no dominar los conceptos técnicos de planificación estratégica, la investigación se orienta a recoger sus percepciones como usuarios del servicio educativo. No se requiere que comprendan profundamente los marcos teóricos, sino que puedan valorar, desde su experiencia, cómo se refleja la gestión institucional en la calidad del servicio que reciben. Según el modelo de evaluación del servicio educativo centrado en el usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), los estudiantes, aunque no manejen lenguaje técnico, pueden emitir juicios válidos sobre la calidad del servicio, basados en sus expectativas y experiencias. Además, la teoría del constructivismo social de Vygotsky (1978) respalda la idea de que el conocimiento se construye en interacción con el entorno, por lo que es posible obtener información válida de los estudiantes si se emplean instrumentos bien diseñados y con lenguaje accesible. Por tanto, su participación es pertinente y justificada en el presente estudio

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la etapa de investigación y de trabajo de gabinete, aplicamos usos de los siguientes métodos de investigación:

Métodos

Método deductivo: es un procedimiento analítico – sintético que facilitó extraer conclusiones a partir del estudio del análisis del impacto en la gestión de la planificación estratégica y calidad educativa de estudiantes de los institutos superiores tecnológicos de la región Tumbes, 2025.

Método inductivo: se utilizó este método ya que se llevaron a cabo análisis de los resultados de la encuesta, organizándolos en tablas y gráficos que facilitaron su interpretación para realizar comparaciones y llegar a las conclusiones adecuadas.

Técnicas de recolección de datos.

Se aplicó la técnica documental para examinar y estudiar las teorías vinculadas a las variables analizadas, así como la encuesta, que se efectuó mediante un cuestionario que contiene 31 interrogantes con opciones en una escala de Likert.

Herramientas para la recopilación de información.

Instrumentos de recolección de datos.

Fichas bibliográficas, para recopilar la información de la revisión de la literatura del tema de investigación.

Cuestionario, en la que se refleja el propósito de entender como la gestión de la planificación estratégica afecta a la calidad del servicio educativo de los institutos de educación superior públicos región Tumbes. (Ver Anexos 1 y 2). El cuestionario fue desarrollado por el autor y se llevó a cabo una muestra compuesta por 69 estudiantes de los IESTP región Tumbes para calcular el Alfa de Cronbach y obtener la confiabilidad del instrumento. Instrumento de medición, que consta de 13 preguntas para la variable gestión de la planificación estratégica y de 18 preguntas para la variable calidad educativa, en escala de Likert.

3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

La gestión de la información del análisis se organizó con gran cuidado para garantizar que cada dato fuera correcto y completo. Para la recolección de datos, se implementó un formulario estructurado que se aplicó directamente en los IESTP de la región. Después de que los formularios fueron completados, se examinaron minuciosamente para confirmar que todo era comprensible y legible.

A continuación, la información recolectada fue convertida a formato digital e introducida en software especializado como Excel, SPSS v27, Jamovi y Smart PLS4, con el fin de llevar a cabo el análisis de los datos. Cada respuesta se le asignó un código numérico basado en la escala de Likert del cuestionario, donde el valor 1 representaba Totalmente en desacuerdo y el valor 5 correspondía a Totalmente de acuerdo. Esto facilitó la organización y el análisis de los datos de manera más efectiva. Para garantizar que la información fuera confiable, se revisaron las respuestas en busca de duplicados, datos contradictorios o encuestas incompletas. Además, se aplicó la validez convergente para validar que el cuestionario capturaba de manera coherente los aspectos que se deseaban investigar, como los grupos informales y el entorno organizativo. Esta fase fue fundamental para garantizar que los hallazgos fueran exactos y funcionales; los cuales se presentaran en los anexos 4 y 5 del informe.

Análisis de datos

La evaluación de la información se enfocó en comprender la relación entre los gestión de la planificación estratégica y calidad educativa, empleando las respuestas del formulario que llenaron los estudiantes.

La gestión de la planificación estratégica

Para entender la planificación estratégica, se analizó las respuestas del cuestionario que contienen las dimensiones de esta variable como diagnóstico, formulación, implementación y evaluación estratégica, estudiadas mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los estudiantes. Se usaron tablas para organizar los datos y encontrar patrones o tendencias sobre la opinión de los estudiantes.

Además, se hizo un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Rho de Spearman. Esto sirvió para identificar cómo las opiniones sobre la planificación estratégica están relacionadas con calidad educativa. Además, el análisis permitió determinar el nivel de gestión estratégica percibido por los estudiantes, identificando fortalezas y áreas de mejora.

Calidad educativa

El presente estudio sobre Calidad educativa analizó cómo los estudiantes perciben diferentes aspectos de su lugar de estudio, como el ambiente físico, las relaciones con sus compañeros, el reconocimiento, la motivación y la satisfacción laboral.

La evaluación exhaustiva de estos aspectos facilita la identificación del grado de calidad educativa que los alumnos experimentan, lo que ayuda a resaltar puntos fuertes y áreas donde se puede mejorar en la administración de la institución. De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad en el servicio educativo se entiende como la diferencia entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente perciben del servicio brindado, destacando la confianza y la atención como los elementos más cruciales para la satisfacción del estudiante. Para entender esto, se usaron estadísticas descriptivas y análisis de frecuencia, lo que permitió tener una visión general de cómo se sienten los estudiantes en su entorno estudiantil. Asimismo, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para analizar la correlación entre las dimensiones de la calidad educativa y las percepciones estudiantiles.

3.6 Validación y confiabilidad del instrumento.

La validez de una herramienta se refiere al nivel en que la herramienta evalúa lo que busca medir. Se puede calcular la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento mediante el alfa de Cronbach. La evaluación de la confiabilidad a través del alfa de Cronbach presupone que los ítems (medidos en la escala Likert) representan un mismo constructo y poseen una correlación elevada. Wendl y Comer, 1988).

A medida que el valor se aproxima a 1, la coherencia interna de los elementos evaluados es mayor. La fiabilidad de la escala debe determinarse siempre

utilizando los datos de cada grupo para asegurar que la medición del constructo sea precisa en la muestra de estudio (Welch y Comer, 1988).

La evaluación de la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante un ensayo piloto que involucró a 69 alumnos (representó el 21.84% de la muestra total), de los IESTP de la región Tumbes. Es importante destacar que este tipo de herramienta se utiliza en la mayoría de las investigaciones llevadas a cabo.

Tabla 3

***Coeficiente de Cronbach de las variables de investigación
Estadísticas de Fiabilidad de Escala***

Alfa de Cronbach	
Escala	0.982

Fuente: jamovi

El índice Alfa de Cronbach obtenido para las variables gestión de la planificación estratégica y calidad educativa presenta un valor de 0.982 para las 31 preguntas, lo que afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición. Esto significa que las preguntas usadas para medir estas variables están muy bien relacionadas y evalúan de forma coherente sus características. Este resultado asegura que los datos son confiables y válidos, lo que respalda los hallazgos de la investigación, pues el resultado es cercano a la unidad y respalda la teoría.

Fiabilidad, validez y carga factoriales de los ítems

Los resultados del modelo PLS-SEM confirman que las dimensiones confiabilidad, seguridad, atención al estudiante y aspectos tangibles son válidas, consistentes y estadísticamente significativas para representar la variable calidad del servicio educativo. Las cargas factoriales elevadas y los valores de varianza explicada demuestran que cada dimensión contribuye de manera sustantiva a la construcción del constructo global. (ver anexo 6).

En consecuencia, el modelo fundamenta que la calidad del servicio educativo es un fenómeno multidimensional, determinado tanto por factores relacionales (confiabilidad, seguridad y atención) como por factores físicos y estructurales

(aspectos tangibles), en coherencia con el enfoque SERVQUAL adaptado al contexto académico. Si bien el modelo SERVQUAL original propone cinco dimensiones, para efectos de esta investigación se optó por una estructura de cuatro dimensiones adaptadas (Confiabilidad, Seguridad, Atención al estudiante y Aspectos tangibles). Esta decisión responde a la necesidad de ajustar el instrumento a la naturaleza relacional del entorno educación superior tecnológica, donde la empatía y la capacidad de respuesta se manifiestan de forma conjunta en la interacción directa o atención al estudiante.

Con el uso de jamovi, se obtuvo; la confiabilidad (Alfa de Cronbach y ω de McDonald) y la validez convergente mediante la varianza media extraída (AVE) de los constructos fueron adecuadas, todas superiores a los umbrales mínimos generalmente aceptados (Alfa > 0.7; AVE > 0.5).

Para obtener una mejor consistencia y robustecer el instrumento se aplicó los siguientes coeficientes; para la confiabilidad (Alfa de Cronbach y ω de McDonald) ambos coeficientes se complementan para garantizar que el instrumento sea confiable, el coeficiente omega de McDonald es una alternativa más robusta al Alfa de Cronbach, este coeficiente evalúa la consistencia interna del instrumento utilizando cargas factoriales obtenidas mediante análisis factorial. A diferencia de Omega Alpha, no asume la equivalencia Tau, lo que lo hace más adecuado para situaciones donde los objetos tienen diferentes pesos. (Dunn et al. 2014), así mismo, para ver la validez convergente la cual evalúa qué tan bien se correlacionan los indicadores de un constructo que teóricamente deben estar relacionados. En el análisis factorial confirmatorio, una clave métrica para evaluar esta validez es el Promedio de Varianza Extraída (AVE, por sus siglas en inglés) . El AVE calcula la cantidad de varianza capturada por un constructo en comparación con la varianza debido al error. Un AVE superior a 0,70 indica que más del 50% de la varianza de los indicadores es explicada por el constructo, lo cual se considera un criterio adecuado de validez convergente (Fornell & Larcker, 1981).(ver anexo 4)

Los resultados obtenidos son la confiabilidad (Alfa de Cronbach y ω de McDonald) y la validez convergente (AVE) de los constructos fueron adecuadas, todas superiores a los umbrales mínimos generalmente aceptados (Alfa > 0.7; AVE > 0.5)

Finalmente, el instrumento demuestra alta confiabilidad y validez en todas las dimensiones, lo que respalda su uso para evaluar aspectos clave del liderazgo educativo y las percepciones de los estudiantes. Los resultados mostraron que la herramienta no sólo es estadísticamente significativa sino también aplicable en entornos educativos, para lo cual se extrajeron algunos ítems del constructo, dado que cumplen con los indicadores mínimos de los coeficientes aplicados en la muestra piloto, lo cual se aprecia en el anexo 5 el instrumento final del estudio.

Tabla 4

Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de la variable independiente gestión de la planificación estratégica

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.931	0.933

Fuente: Jamovi

La tabla presentada muestra los estadísticos de fiabilidad de la escala a través de dos indicadores: el Alfa de Cronbach y el omega de McDonald. El valor del Alfa de Cronbach es de ($\alpha = 0.931$) y el omega de McDonald ($\omega = 0.933$). Ambos coeficientes se sitúan por encima del umbral de 0.90, lo que indica que la escala aplicada presenta una consistencia interna excelente. Esto significa que los ítems que la conforman miden de manera homogénea el mismo constructo, reflejando estabilidad y coherencia en las respuestas. La cercanía de los dos índices refuerza la robustez de la escala, pues tanto Cronbach como McDonald coinciden en mostrar un alto nivel de fiabilidad, garantizando que la medición es precisa y adecuada para fines investigativos o aplicados. Por esta razón, se concluyó que la información recopilada proporcionó un soporte sólido para el estudio realizado en esta investigación.

Tabla 5

Coeficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de variable dependiente calidad educativa

Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.957	0.958

Fuente: Jamovi

La Tabla presenta los resultados de la fiabilidad de la variable dependiente calidad educativa. Los coeficientes obtenidos son fueron elevados: $\alpha = 0.957$ y $\omega = 0.958$. Ambos valores superan holgadamente el umbral recomendado de 0.70, situándose en el rango considerado como excelente consistencia interna. Esto evidencia que los ítems que conforman la escala están fuertemente relacionados entre sí y evalúan de manera coherente el constructo de gestión de la calidad educativa. La mínima diferencia entre ambos coeficientes confirma la solidez del instrumento, garantizando que los resultados derivados de su aplicación son confiables y adecuados para sustentar el análisis estadístico de la investigación.

Tabla 6

Coeficiente de Cronbach y ω de McDonald para ambas variables de la investigación

Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.969	0.971

Fuente: Jamovi

La Tabla muestra los estadísticos de fiabilidad de la escala que integra ambas variables de la investigación. El Alfa de Cronbach alcanza un valor de ($\alpha = 0.969$) y el omega de McDonald ($\omega = 0.971$), lo que refleja una consistencia interna sobresaliente. Estos resultados superan ampliamente el valor mínimo aceptado de

0.70, situándose en el rango de excelencia. La cercanía entre ambos coeficientes confirma la estabilidad y coherencia del instrumento de medición, indicando que los ítems utilizados se relacionan de manera sólida y miden adecuadamente los constructos planteados. En consecuencia, el instrumento aplicado garantiza fiabilidad y precisión para los análisis posteriores de la investigación.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

El instrumento empleado para la recolección de información se llevó a cabo a un total de 316 estudiantes de los IESTP de Tumbes, que corresponde al tamaño de muestra estimado. Se realizaron encuestas compuestas por 31 preguntas organizadas en una escala de Likert, ofreciendo cinco respuestas posibles valoradas como sigue: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo, 5 completamente de acuerdo. Los datos se organizaron para su visualización en tablas de frecuencia clasificadas en niveles; alto, medio y bajo.

Para el objetivo general: De terminar la relación que existe entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo en los estudiantes de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes.

Tabla 7

Distribución cruzada de niveles de planificación estratégica por calidad educativa

		Calidad educativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de la planificación estratégica	Bajo	Recuento	35	19	4	58
		% del total	11,1%	6,0%	1,3%	18,4%
	Medio	Recuento	7	50	29	86
		% del total	2,2%	15,8%	9,2%	27,2%
	Alto	Recuento	0	16	156	172
		% del total	0,0%	5,1%	49,4%	54,4%
Total	Recuento	42	85	189	316	
	% del total	13,3%	26,9%	59,8%	100,0%	

La tabla, presenta la distribución de los niveles entre el diagnóstico estratégico y la calidad educativa en una muestra de 316 estudiantes Tumbes. Se observa que, cuando la gestión estratégica es deficiente, los niveles de calidad educativa también tienden a ser bajos, lo cual se refleja en el 11,1% de la población que combina planificación baja con calidad baja. Asimismo, en este mismo nivel de gestión apenas se registran experiencias de alta calidad (1,3%), lo que permite inferir que la ausencia de una adecuada planificación limita de manera significativa los procesos de mejora institucional, sin embargo, evidencia una relación directa y proporcional entre ambas variables,

En los casos donde la gestión estratégica alcanza un nivel medio, la distribución de la calidad educativa muestra un comportamiento más equilibrado. Aunque todavía existen rezagos de baja calidad (2,2%), se incrementan los registros de calidad media (15,8%) y, en menor medida, de calidad alta (9,2%). Este comportamiento sugiere que el fortalecimiento parcial de la planificación estratégica empieza a generar impactos positivos en la calidad, pero todavía sin lograr consolidar un modelo de gestión que asegure la excelencia educativa.

El panorama es más claro en el nivel alto de gestión estratégica. En este grupo, más de la mitad de la población (49,4%) se asocia directamente con niveles altos de calidad educativa, mientras que desaparecen prácticamente las categorías de baja calidad. Esto implica que, en contextos donde la planificación se desarrolla de manera estructurada, con objetivos, metas y acciones claramente definidas, los resultados en términos de calidad educativa son mucho más consistentes y sostenibles.

En resumen, estos patrones indican que la planificación estratégica actúa como predictor clave de la calidad educativa, con implicaciones prácticas para instituciones educativas, como priorizar el desarrollo de capacidades estratégicas. En otras palabras, el estudio pone en evidencia que el fortalecimiento de la planificación no solo es un instrumento administrativo, sino un factor determinante para elevar los estándares de calidad en la educación superior tecnológica pública.

Comprobación de la hipótesis general: Para abordar la cuestión de si hay una conexión entre las variables y dado que no se cumplen los supuestos de

normalidad, se procedió a aplicar un análisis no paramétrico, con los supuestos de normalidad establecidos para las pruebas. "El concepto de estadística no paramétrica se relaciona con métodos estadísticos que no requieren un supuesto acerca de la distribución de la que derivan los datos muestrales para hacer inferencias sobre la población (Hernández, 2006).

Tabla 8

Prueba de correlación de Spearman entre la gestión de la planificación estratégica y la del servicio educativo

			Gestión de la planificación estratégica	Calidad educativa
Rho de Spearman	Gestión de la planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	316	316
	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	316	316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman muestra un coeficiente de ($\rho = 0.831$) con un nivel de significancia ($p = 0.000$) menor que 0.01, lo que evidencia una fuerte relación entre la gestión de la planificación estratégica y la calidad educativa. Esto implica que, a mayor eficacia en la gestión estratégica (ver anexo 3, tabla de interpretación Spearman), mayores son los niveles de calidad alcanzados por las instituciones. El resultado confirma que la planificación constituye un factor clave para el fortalecimiento del servicio educativo y valida la hipótesis general planteada en la investigación.

Para el objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de, Institutos de educación superior públicos tecnológicos región Tumbes.

Tabla 9

Distribución cruzada de niveles de diagnóstico estratégico y calidad educativa

		Calidad educativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Diagnóstico estratégico	Bajo	Recuento	35	36	27	98
		% del total	11,1%	11,4%	8,5%	31,0%
	Medio	Recuento	7	41	54	102
		% del total	2,2%	13,0%	17,1%	32,3%
	Alto	Recuento	0	8	108	116
		% del total	0,0%	2,5%	34,2%	36,7%
Total	Recuento	42	85	189	316	
	% del total	13,3%	26,9%	59,8%	100,0%	

La tabla presenta la distribución de los niveles entre el diagnóstico estratégico y calidad educativa. Cuando el diagnóstico es bajo, predominan los niveles de calidad baja y media (22,5% del total), mientras que los niveles altos de calidad apenas alcanzan un 8,5%. En cambio, con un diagnóstico organizacional medio se incrementan los registros de calidad alta (17,1%), aunque todavía persiste un porcentaje considerable en calidad baja y media. Finalmente, cuando el diagnóstico es alto, la mayoría de los casos (34,2%) se ubican en calidad educativa alta, y desaparecen los registros en calidad baja. Esto confirma que el fortalecimiento del diagnóstico organizacional constituye un factor decisivo para mejorar la calidad educativa en los institutos analizados.

En síntesis, la combinación con mayor concentración de casos corresponde al nivel alto de diagnóstico estratégico y nivel alto de calidad educativa, con 108 estudiantes (34,2%), seguida del nivel medio de diagnóstico estratégico con calidad educativa alta, que agrupa a 54 estudiantes (17,1%). Estos resultados describen una predominancia de valoraciones altas en la calidad educativa dentro de la muestra analizada.

Comprobación de la hipótesis específica 1: Establecer la relación directa entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes. El procedimiento estadístico que se utilizó como prueba para la hipótesis específica 1, fue el mismo aplicado para la hipótesis general, es decir, el análisis correlacional no paramétrico “Rho de Spearman”,

Tabla 10

Prueba de correlación de Spearman entre el diagnóstico estratégico y la calidad del servicio educativo

		Diagnóstico estratégico	Calidad educativa
Diagnóstico estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	316	316
	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	,663**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	316	316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de Spearman obtenido ($\rho = 0,663$) y un nivel de significancia ($p = 0,000$) muestra una correlación media entre el diagnóstico estratégico y la calidad educativa. Esto indica que, a medida que las instituciones fortalecen sus procesos de diagnóstico estratégico, también se elevan los niveles de calidad alcanzados. Esta relación confirma que un adecuado análisis de la realidad institucional

constituye un factor relevante para orientar decisiones y garantizar mejoras en el servicio educativo.

Para el objetivo específico 2: Analizar la relación que existe entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes.

Tabla 11

Distribución cruzada de niveles de formulación estratégica y calidad educativa

		Calidad educativa				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Formulación estratégica	Bajo	Recuento	29	14	9	52
		% del total	9,2%	4,4%	2,8%	16,5%
	Medio	Recuento	12	52	29	93
		% del total	3,8%	16,5%	9,2%	29,4%
	Alto	Recuento	1	19	151	171
		% del total	0,3%	6,0%	47,8%	54,1%
Total	Recuento	42	85	189	316	
	% del total	13,3%	26,9%	59,8%	100,0%	

La tabla 11 muestra la distribución conjunta entre los niveles de la formulación estratégica y calidad de servicio educativo, guardando una estrecha relación ambas variables. Cuando la formulación es baja, predomina la calidad también en niveles bajos y medios (13,6%), mientras que los registros de alta calidad apenas alcanzan un 2,8%. En el nivel medio de formulación, se observa una mayor presencia de calidad media (16,5%) y un incremento de calidad alta (9,2%), lo que indica avances, aunque todavía con limitaciones. Finalmente, en el nivel alto de formulación estratégica, la gran mayoría de los casos se concentran en calidad educativa alta (47,8%), reduciéndose casi por completo los niveles bajos y medios. Estos resultados permiten concluir que una adecuada formulación estratégica constituye un factor decisivo para alcanzar y sostener altos estándares de calidad en las instituciones educativas analizadas.

En síntesis, los datos de la Tabla 11 reflejan que las instituciones con mayor madurez en la formulación de su planeamiento estratégico logran mejores resultados en términos de satisfacción, desempeño docente, gestión institucional y mejora continua, lo que refuerza la hipótesis de que la formulación estratégica es un componente crítico para garantizar la excelencia educativa en los IESTP de Tumbes.

Comprobación de la hipótesis específica 2: Para confirmar la hipótesis específica número 2, se empleó la misma técnica estadística no paramétrica de correlación conocida como “Rho de Spearman”, implementada utilizando el software SPSS v27. a los resultados consolidados para medir los planes estratégicos y la calidad educativa..

Tabla 12

Prueba de correlación de Spearman entre la formulación estratégica y la calidad del servicio educativo

		Formulació n estratégica	Calidad educativ a
Rho de Spearman	Formulación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000 ,673**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	316 316
	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	,673** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	316 316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 presenta los resultados de la correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,673$; y un nivel de significancia ($p = 0,000$) evidenciando una correlación media entre la formulación estratégica y la calidad educativa. Esto significa que, a medida que las instituciones fortalecen la formulación de su planificación, se incrementan también los niveles de calidad alcanzados. La relación, de magnitud alta, confirma que el diseño adecuado de objetivos, metas y estrategias constituye un factor clave para

consolidar la mejora del servicio educativo. La significancia del valor p ($< 0,01$) refuerza la confiabilidad de esta relación, descartando la posibilidad de que se deba al azar. Este hallazgo respalda empíricamente la hipótesis del estudio respecto al rol fundamental que cumplen los procesos de planificación estratégica como mecanismos orientadores del quehacer institucional, influyendo directamente en los resultados educativos.

En consecuencia, los resultados de la Tabla 12 validan empíricamente la segunda hipótesis específica (H.E.2) del estudio, al establecer que existe una correlación positiva y significativa entre la formulación estratégica y la calidad educativa, consolidando la evidencia de que una gestión estratégica sólida constituye un elemento central para el fortalecimiento del sistema educativo técnico superior público.

Para el objetivo específico 3: Precisar la relación entre la implementación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes.

Tabla 13

Distribución cruzada de niveles de implementación estratégica y n calidad educativa

		Calidad educativa				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Implementación estratégica	Bajo	Recuento	33	31	9	73
		% del total	10,4%	9,8%	2,8%	23,1%
	Medio	Recuento	9	42	47	98
		% del total	2,8%	13,3%	14,9%	31,0%
	Alto	Recuento	0	12	133	145
		% del total	0,0%	3,8%	42,1%	45,9%
Total	Recuento	42	85	189	316	
	% del total	13,3%	26,9%	59,8%	100,0%	

La tabla 13 refleja que la implementación estratégica tiene relación directa en la calidad educativa. Cuando la implementación es baja, predominan los niveles de calidad baja y media (20,2%), mientras que los niveles altos apenas alcanzan un 2,8%. En el nivel medio de implementación se observa una mayor presencia de

calidad media (13,3%) y un crecimiento de la calidad alta (14,9%), lo que indica progresos, aunque todavía con limitaciones. Finalmente, en el nivel alto de implementación estratégica, la mayoría de los casos (42,1%) se ubican en calidad educativa alta, mientras que prácticamente desaparecen los niveles bajos. Estos resultados permiten concluir que una implementación estratégica sólida constituye un factor decisivo para consolidar y sostener altos niveles de calidad en los institutos educativos evaluados

Comprobación de la hipótesis específica 3: Con el fin de validar la tercera hipótesis específica, se aplicó el método estadístico previamente establecido para comprobar las hipótesis específicas anteriores. Esto implicó realizar un análisis de correlación “no paramétrica”, utilizando el coeficiente “Rho de Spearman” a través del programa SPSS v27 en los datos agrupados.

Tabla 14

Prueba de correlación de Spearman entre la implementación estratégica y la calidad del servicio educativo

		Implementación estratégica	Calidad educativa
Rho de Spearman	Implementación estratégica		
	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	316	316
	Calidad educativa		
	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	316	316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de Spearman ($\rho = 0,796$; $p = 0,000$) evidencia una correlación fuerte entre la implementación estratégica y la calidad educativa. La magnitud del coeficiente, cercana a uno, evidencia una relación muy fuerte: a medida que mejora la implementación de la estrategia institucional, se incrementan los niveles de calidad alcanzados.. Este resultado confirma que no basta con formular planes

estratégicos, sino que su correcta ejecución es determinante para garantizar mejoras sustantivas en el servicio educativo.

El hecho de que el nivel de significancia sea menor a 0,01 confirma que esta asociación no es producto del azar, sino que refleja un patrón sistemático dentro de la muestra analizada. Este hallazgo valida que la aplicación de estrategias tiene una relación positiva, fuerte y relevante con la calidad de la educación, evidenciando que la efectividad con la que las instituciones llevan a cabo sus estrategias impacta de manera directa en la solidez de sus resultados académicos y organizacionales. Este descubrimiento fortalece la idea de que la implementación de estrategias actúa como el enlace operativo que hace posible la planificación y la transforma en calidad concreta en el ámbito educativo tecnológico público.

Para el objetivo específico 4: Precisar la relación que existe entre la evaluación estratégica y la calidad de servicio de los IESTP región Tumbes.

Tabla 15

Distribución cruzada de niveles de evaluación estratégica y calidad educativa

		Calidad educativa				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Evaluación estratégica	Bajo	Recuento	34	18	2	54
		% del total	10,8%	5,7%	0,6%	17,1%
	Medio	Recuento	7	43	28	78
		% del total	2,2%	13,6%	8,9%	24,7%
	Alto	Recuento	1	24	159	184
		% del total	0,3%	7,6%	50,3%	58,2%
Total	Recuento	42	85	189	316	
	% del total	13,3%	26,9%	59,8%	100,0%	

El análisis de la tabla 15 muestra distribución cruzada entre los niveles de evaluación estratégica y niveles de calidad educativa. Cuando la evaluación es baja, predominan los niveles de calidad igualmente bajos y medios (16,5%), mientras que los casos de alta calidad son mínimos (0,6%). En el nivel medio de evaluación se observa un incremento de la calidad media (13,6%) y cierta presencia

de calidad alta (8,9%), lo que evidencia mejoras parciales. Finalmente, en el nivel alto de evaluación estratégica, más de la mitad de los casos (50,3%) se concentran en calidad educativa alta, con una reducción casi total de los niveles bajos. Estos resultados confirman que una adecuada evaluación estratégica es un factor clave para garantizar y sostener altos estándares de calidad en los institutos de educación superior analizados.

En conjunto, los resultados respaldan nuevamente la hipótesis central del estudio: el fortalecimiento de los componentes estratégicos en este caso, la evaluación estratégica tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio educativo. Este hallazgo ratifica que los procesos de evaluación y control son fundamentales para asegurar la mejora continua en los institutos de educación superior públicos de la región Tumbes.

Para comprobar la hipótesis específica 4, se utilizó la correlación no paramétrica Rho de Spearman, calculada mediante el software SPSS versión 27, con el fin de evaluar la relación entre las variables correspondientes..

Tabla 16

Prueba de correlación de Spearman entre la evaluación estratégica y la calidad del servicio educativo.

		Evaluación estratégica	Calidad educativa
Rho de Spearman	Evaluación		
	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	316	316
	Calidad		
	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	316	316

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 16 muestra los resultados de la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman ($\rho = 0,796$) y una significancia bilateral ($p = 0.000$) lo que indica una correlación fuerte entre la evaluación estratégica y la calidad educativa. La magnitud del coeficiente indica una relación muy fuerte, lo que significa que, en la medida en que las instituciones realizan evaluaciones estratégicas más sistemáticas y efectivas, se alcanzan niveles superiores de calidad educativa. Este resultado confirma que la evaluación no solo cumple una función de control, sino que constituye un elemento fundamental para retroalimentar la gestión institucional y asegurar la mejora continua del servicio educativo.

4.2 Discusión

Los resultados de la investigación confirman de manera contundente la hipótesis general, al verificarse una correlación fuerte ($\rho = 0.831$; $p < 0.01$) entre la gestión de la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los IESTP de la región Tumbes. Este hallazgo valida que el fortalecimiento de los procesos estratégicos institucionales incide directamente en la percepción de calidad por parte de los estudiantes, evidenciando que la planificación estratégica es un factor decisivo para elevar la confiabilidad, la atención, la seguridad y los aspectos tangibles del servicio educativo.

En el contexto tumbesino, donde los institutos presentan limitaciones en infraestructura, equipamiento y recursos humanos, el impacto positivo de una gestión estratégica eficiente sugiere que esta actúa como un mecanismo de compensación organizacional que optimiza recursos escasos y potencia los resultados institucionales. Estas condiciones explican, en parte, los valores elevados de correlación observados y confirman que el liderazgo directivo y la claridad estratégica pueden contrarrestar las restricciones estructurales del entorno educativo.

El hallazgo se vincula con los postulados de Bryson (2018) y Ansoff (1965), quienes sostienen que la planificación estratégica es un proceso dinámico que orienta a las organizaciones hacia la consecución de sus metas mediante la evaluación del entorno y la formulación de estrategias adaptativas. En este sentido, los resultados reafirman la pertinencia de la teoría estratégica aplicada al ámbito educativo, al

demostrar que la gestión basada en objetivos, indicadores y evaluación continua contribuye directamente al fortalecimiento institucional.

Comparando estos resultados con otros estudios, se observa consistencia con los hallazgos de Armas (2020) y Riojas (2020), quienes también evidenciaron relaciones fuertes entre planificación estratégica y calidad educativa en universidades peruanas, aunque con coeficientes de correlación más moderados (Tau B de Kendal = 0.355 y $r = 0.729$, respectivamente). Estos estudios refuerzan la validez de los resultados obtenidos en Tumbes, destacando que la gestión estratégica no solo optimiza procesos administrativos, sino que transforma la cultura institucional hacia la mejora continua.

Discusión de los Objetivos Específicos

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre el diagnóstico estratégico y la calidad del servicio educativo.

La relación positiva y fuerte encontrada entre el diagnóstico estratégico y la calidad educativa ($\rho = 0.663$; $p < 0.01$) demuestra que los procesos de análisis interno y externo implementados por las instituciones permiten reconocer debilidades y fortalezas que influyen directamente en la prestación del servicio educativo. Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2013), el diagnóstico estratégico constituye el punto de partida del proceso planificador, ya que proporciona información crítica para tomar decisiones acertadas. En los IESTP analizados, aquellos con mecanismos sistemáticos de diagnóstico institucional presentaron mejores percepciones en confiabilidad y seguridad del servicio, dado que los estudiantes perciben coherencia entre lo planificado y lo ejecutado.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Pizango (2022) en el IESTP Amazonas Yurimaguas, quien evidenció que un diagnóstico claro de las capacidades institucionales mejora la pertinencia de la enseñanza y fortalece la satisfacción estudiantil. Asimismo, Donkoh et al. (2023) demostraron que, tanto en contextos rurales como urbanos, las instituciones que realizan diagnósticos situacionales frecuentes logran una mejor distribución de recursos y mayor percepción de calidad.

En este sentido, el estudio reafirma el principio de correspondencia estratégica, según el cual el conocimiento de la realidad institucional es condición necesaria para el diseño de estrategias educativas efectivas.

Objetivo específico 2: Examinar la relación entre la formulación estratégica y la calidad del servicio educativo

El coeficiente de correlación entre la formulación estratégica y la calidad educativa ($\rho = 0.673$; $p < 0.01$) indica que la claridad en la misión, visión y objetivos institucionales está estrechamente relacionada con la satisfacción y percepción de calidad del estudiante. Kaplan y Norton (1996) sostienen que la formulación estratégica debe traducir la visión institucional en objetivos medibles y coherentes, orientando la acción hacia resultados tangibles.

Los resultados muestran que los IESTP que elaboran sus Planes Estratégicos Institucionales (PEI) de manera participativa y alineados con el Proyecto Educativo Nacional (PEN) logran niveles superiores de percepción en atención al estudiante y confiabilidad, lo cual evidencia que una formulación bien estructurada favorece la gestión centrada en el usuario. Este hallazgo coincide con Riojas (2020), (Pearson= 0.792), quien identificó que la formulación estratégica participativa en universidades públicas peruanas eleva significativamente la calidad de gestión educativa.

Asimismo, el resultado coincide con el antecedente presentado en la investigación de Díaz y Villafuerte (2022), quienes concluyeron que la planificación estratégica influye significativamente en la calidad educativa, destacando que la formulación de objetivos y estrategias institucionales permite mejorar el desempeño organizacional y fortalecer la calidad del servicio educativo. Los autores señalan que las instituciones educativas que formulan adecuadamente sus planes estratégicos logran orientar sus recursos, mejorar sus procesos institucionales y garantizar mejores resultados educativos.

Desde una perspectiva teórica, los resultados validan los postulados de Ansoff (1965) y Bryson (2018), quienes sostienen que la formulación de estrategias debe adaptarse al entorno y a los recursos disponibles, estableciendo prioridades realistas. En el contexto tumbesino, esta dimensión se ve influenciada por la capacidad de los equipos directivos para traducir los objetivos estratégicos en

compromisos institucionales concretos, lo que se refleja en la percepción de eficiencia y pertinencia del servicio educativo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la implementación estratégica y la calidad del servicio educativo.

La implementación estratégica evidenció también una correlación fuerte y significativa con la calidad educativa ($\rho = 0.796$; $p < 0.01$). Este resultado indica que el paso de la planificación a la acción, mediante la ejecución efectiva de los programas y actividades, se traduce en una mejora perceptible en los servicios que reciben los estudiantes. Según Kaplan y Norton (2004), una estrategia no tiene valor si no se implementa; debe convertirse en acción mediante recursos, procesos y responsables definidos.

Los institutos que lograron articular adecuadamente su planificación con la ejecución presupuestal y pedagógica presentaron mejores indicadores en las dimensiones de seguridad y atención al estudiante, pues la aplicación coherente de los planes estratégicos genera confianza y estabilidad en los procesos educativos.

Los hallazgos son consistentes con los de Cuba (2023), quien identificó una fuerte asociación entre implementación estratégica y gestión educativa en instituciones de San Luis ($Rho = 0.729$; $p < 0.05$). Asimismo, los resultados confirman los postulados de Mintzberg (1994) sobre la necesidad de que las estrategias sean flexibles y adaptativas, especialmente en entornos con recursos limitados. En el caso de Tumbes, la investigación revela que la implementación efectiva de proyectos institucionales con la participación estudiantil ha generado percepciones más favorables sobre la calidad educativa, evidenciando que esta dimensión es crítica en la gestión

Objetivo específico 4: Analizar la relación entre la evaluación estratégica y la calidad del servicio educativo.

La dimensión evaluación estratégica obtuvo una de las correlaciones más elevadas ($\rho = 0.796$; $p < 0.01$), evidenciando que los mecanismos de control, monitoreo y retroalimentación son determinantes para garantizar la calidad del servicio educativo. Este hallazgo valida las teorías de con Donkoh et al. (2023), quienes

señalan demostraron que los diagnósticos y evaluaciones frecuentes optimizan recursos.

De acuerdo con Stufflebeam (2003), la evaluación constituye el núcleo de los modelos de calidad, dado que posibilita el ciclo de mejora continua. En este estudio, los altos coeficientes de correlación confirman que la evaluación estratégica en los IESTP de Tumbes no solo cumple una función de control, sino que orienta decisiones para la innovación y la eficiencia institucional, fortaleciendo así la confianza de los usuarios del servicio educativo.

Estos hallazgos, además de confirmar las hipótesis específicas, dialogan de manera consistente con estudios previos realizados en el Perú y en otros países de América Latina, pero aportan un matiz novedoso: en regiones con limitaciones estructurales como Tumbes, la planificación estratégica adquiere un impacto más intenso en la percepción de calidad, debido a que orienta de manera eficiente los recursos y genera confianza en los estudiantes respecto a la pertinencia de su formación.

En este sentido, el presente estudio contribuye a la literatura científica al demostrar que la planificación estratégica no es un mero instrumento administrativo, sino una condición para garantizar calidad, equidad y sostenibilidad en la educación tecnológica pública. A nivel práctico, ofrece evidencia empírica que respalda la necesidad de fortalecer las capacidades de gestión estratégica de los directivos de los IESTP, impulsar una mayor articulación con las políticas nacionales del MINEDU y consolidar una cultura institucional de planificación y evaluación permanente.

5. CONCLUSIONES

- 5.1 Se confirmó una relación directa, positiva y fuertemente significativa entre la gestión de la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica Públicos de la región Tumbes ($r = 0.831$; $p < 0.01$). Este resultado demuestra que el fortalecimiento de los procesos de planificación desde el diagnóstico hasta la evaluación incide en la mejora de la confiabilidad, la atención, la seguridad y los aspectos tangibles percibidos por los estudiantes, consolidando la planificación estratégica como un pilar determinante de la calidad educativa institucional, aun con limitaciones estructurales y presupuestarias.
- 5.2 En relación con el diagnóstico estratégico mostró una correlación positiva y significativa ($r=0,663$, $p=0,000$) con la calidad educativa, se concluye que la práctica sistemática del diagnóstico estratégico permite a las instituciones identificar con claridad sus fortalezas, debilidades y oportunidades, orientando las decisiones hacia una gestión más eficiente y contextualizada. Las instituciones que realizan diagnósticos participativos y actualizados presentan mayores niveles de confiabilidad y seguridad en el servicio educativo, al responder de manera más pertinente a las demandas del entorno y de los estudiantes.
- 5.3 Respecto a la formulación estratégica presentó una correlación positiva y significativa ($r=0,673$, $p=0,000$), incide directamente en la calidad educativa percibida. La formulación clara de la misión, visión, objetivos y estrategias institucionales guarda una relación significativa con la calidad educativa, generando confianza en los estudiantes y fortalecer la pertinencia institucional. Las instituciones que alinean su planificación al Proyecto

- 5.4 Educativo Nacional y a las políticas del CEPLAN logran mayor coherencia organizacional, fortaleciendo la atención al estudiante y la percepción de un servicio confiable y transparente.
- 5.5 En cuanto a la implementación estratégica mostró una correlación ($r= 0.796$, $p=0.001$), resaltando que la ejecución efectiva de los planes y programas estratégicos constituye un factor clave en la percepción de calidad. Los IESTP que integran la planificación con la gestión presupuestal y pedagógica alcanzan mejores resultados en seguridad y atención al estudiante. Esto evidencia que la implementación estratégica transforma la planificación en resultados tangibles, generando confianza y compromiso institucional.
- 5.6 Respecto a la evaluación y el control estratégico, estos elementos contribuyen significativamente al fortalecimiento de la calidad educativa al facilitar un monitoreo constante y promover la implementación de mejoras oportunas. Los resultados obtuvieron una valoración positiva significativa ($r = 0.796$, $p = 0.001$), lo que indica que las instituciones que adoptan mecanismos efectivos de seguimiento y retroalimentación presentan mayores niveles de satisfacción entre los estudiantes. Esto valida la evaluación como un proceso fundamental tanto para el aprendizaje organizacional como para la rendición de cuentas. Además, los mecanismos de seguimiento, control y retroalimentación ejercen una influencia decisiva en la mejora continua de la calidad del servicio educativo.
- 5.7 El estudio aporta evidencia empírica que sustenta la aplicabilidad de las teorías de Ansoff, Bryson, Kaplan y Norton, y Mintzberg en el ámbito de la gestión pública educativa, validando que la planificación estratégica es un instrumento eficaz para elevar la calidad de los servicios educativos en contextos regionales con limitaciones estructurales. Asimismo, proporciona una base para el diseño de políticas institucionales orientadas a la excelencia, la equidad y la sostenibilidad educativa.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 El fortalecer de manera integral la gestión de la planificación estratégica en los IESTP de la región de Tumbes promoviendo procesos participativos y sostenidos que integren todas las etapas: diagnóstico, formulación, implementación y evaluación, con el objetivo de impulsar la mejora continua de la calidad del servicio educativo. Es fundamental consolidar una cultura organizacional basada en la planificación estratégica participativa, que involucre de manera activa a directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo en todas las fases del proceso. Esto permitirá generar un mayor compromiso institucional, promover la transparencia en la toma de decisiones y asegurar la continuidad de las acciones estratégicas, independientemente de los cambios de gestión.
- 6.2 Los IESTP respecto al diagnóstico estratégico, es necesario promover la realización periódica de análisis institucionales que involucren activamente a estudiantes, docentes, personal administrativo y actores del entorno. Estos diagnósticos deben apoyarse en herramientas modernas de gestión, como el análisis FODA o el benchmarking, para identificar con mayor precisión fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Además, se recomienda articular los diagnósticos institucionales con las políticas educativas nacionales y regionales, a fin de mantener coherencia entre la planificación local y los objetivos de desarrollo del sector educativo en el país.
- 6.3 Se sugiere redefinir y socializar misión, visión y objetivos de los institutos, asegurando que respondan a las necesidades sociales y del sector productivo de Tumbes así mismo, identifiquen de forma oportuna las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno regional.

- 6.4 Esta actualización permitirá alinear los objetivos institucionales a las necesidades reales del contexto socioeconómico y productivo de Tumbes, optimizando la pertinencia de la oferta educativa y su impacto en la comunidad, con la participación de toda la comunidad educativa.
- 6.5 Respecto a la implementación estratégica, se recomienda que los planes formulados cuenten con el respaldo presupuestario necesario, cronogramas realistas y responsables claramente asignados. Es indispensable promover un liderazgo participativo de los directivos y jefes de área, de manera que la ejecución de estrategias se refleje en mejoras concretas en la enseñanza, los laboratorios, la infraestructura y los servicios al estudiante. En este aspecto, resulta clave establecer programas de capacitación y acompañamiento docente que aseguren la coherencia entre los objetivos estratégicos y las prácticas pedagógicas cotidianas.
- 6.6 En lo referente a la evaluación estratégica, se aconseja instaurar sistemas de monitoreo y control continuo que incluyan indicadores objetivos en infraestructura, gestión académica, satisfacción estudiantil y desempeño docente. Estos sistemas deben nutrirse de la participación de comités integrados por distintos actores de la comunidad educativa, con el fin de emitir informes de retroalimentación y propuestas de mejora. Además, es necesario que los resultados de la evaluación no se limiten a fines de control, sino que se conviertan en un insumo para la innovación y la toma de decisiones estratégicas).
- 6.7 A nivel de política educativa, se recomienda que el Ministerio de Educación refuerce los lineamientos de planificación estratégica de los institutos tecnológicos y brinde asistencia técnica y financiera para garantizar la implementación de los planes. Asimismo, se sugiere que el Gobierno Regional de Tumbes priorice en su agenda la vinculación de los institutos con los sectores productivos de la región, asegurando pertinencia en la formación profesional. Finalmente, a los directivos y docentes de los IESTP se les recomienda asumir la planificación estratégica como una práctica permanente y cultural en la institución, y no como un requisito formal,

consolidándola como un instrumento transformador orientado a la mejora de la calidad educativa.

- 6.8 Finalmente, se sugiere desarrollar investigaciones complementarias que profundicen en el impacto de la planificación estratégica en otros niveles del sistema educativo, así como estudios comparativos entre regiones, con el fin de generar evidencia científica que respalde políticas públicas más efectivas para la educación superior tecnológica.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado León, B. L. (2020). *La planificación estratégica y los estándares de calidad en la Unidad Educativa Provincia de Cotopaxi, Ecuador 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo
- Ansoff, I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Policy for Growth and Expansion*. McGraw-Hill.
- Armas Zavaleta, M. E. (2020). *Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad, 2020 (Tesis de Maestría)*. Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)
- Banco Mundial (2019). Peru - Strengthening the Foundations for Quality Education in Peru. World Bank Publications. Disponible en: <https://www.worldbank.org>
- Batista, J., Ordoñez, R. y Avilés, W. (2016). Universidad y planificación estratégica en Ecuador. Dialnet, 7(2), 171-180. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6644651>
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*. Wiley.
- Campbell, DT y Fiske, DW (1959). Validación convergente y discriminante mediante la matriz multirasgo-multimétodo. *Psychological Bulletin*, 56 (2), 81-105. <https://doi.org/10.1037/h0046016>
- Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911563/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>

- Chiquito Tigua, GP, Ponce Álvarez, CV y Mendoza Mera, A. (2022). Internacionalización y planificación estratégica en apoyo a la calidad de la educación superior en Ecuador. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas , 15(7), 133-141. Recuperado de <http://publicaciones.uci.cu>.
- Chujandama Torres, H. M., Donayre Pérbuli, C., Huamani Rojas, D. L. y Rojas Sagástegui, C. F. (2020). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- CEPLAN (2017). Plan estratégico institucional. Presidencia del Consejo de Ministros.
- CEPLAN (2024). Guía para el planeamiento institucional. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- Céspedes Rodríguez, N. (2024). Planificación estratégica y gestión administrativa de los trabajadores de contrato administrativo de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022 , Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65644>
- Clavijo Baca, M. (2023). Planificación estratégica y gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura Tumbes, 2022. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64494>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). La encrucijada de la educación en América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://www.cepal.org>
- Consejo Nacional de Educación (CNE). (2020). Proyecto Educativo Nacional al 2036. Disponible en: <http://www.cne.gob.pe>
- Coronel Tello, A. E. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17189>

- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación (Primera edición ed.). Ciudad del Carmen-Campeche, México.
- Creemers, B. P. y Kyriakides, L. (2008). *The dynamics of educational effectiveness: A contribution to policy, practice and theory in contemporary schools*. Routledge.
- Cuba Lizana, CM (2023). *Planeación estratégica y la gestión educativa en instituciones*, San Luis, 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121234>
- D'Alessio, F. El proceso estratégico: un enfoque de gerencia. México D.F: Pearson; 2008.
- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica* (13.ª ed.). Pearson Educación.
- Díaz Pérez, A. y Villafuerte Álvarez, C. A. (2022). *Planeamiento Estratégico de la Educación*. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13(2), 161-171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Dunn, TJ, Baguley, T. y Brunnsden, V. (2014). *De alfa a omega: Una solución práctica al problema generalizado de la estimación de la consistencia interna*. *British Journal of Psychology*, 105*(3), 399–412. <https://doi.org/10.1111/b>
- European Commission. (2020). *European Education Area*. Disponible en: <https://ec.europa.eu/education>
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Casa Blanca* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
- Fornell, C., y Larcker, DF (1981). *Evaluación de modelos de ecuaciones estructurales con variables no observables y error de medición*. *Journal of Marketing Research*, <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>

- Fumasoli, T. (2018). *Planificación estratégica en educación superior*. Research Gate, 1-7.
- Fullan, M. (2005). *Liderar en una cultura de cambio*. Madrid: Narcea.
- Fullan, M. y Quinn, J. (2016). *Coherence: The Right Drivers in Action for Schools, Districts, and Systems*. Corwin.
- García-Huidobro, J. E. y De los Ríos, D. (2019). *Calidad educativa: entre la eficiencia y la equidad*. Revista Electrónica Educare, 23(2), 1-19.
- Galarraga Tobar, Sophía Bethzabel (2022) *Planificación estratégica y su incidencia en la calidad educativa en la carrera de contabilidad y auditoría, Universidad de Guayaquil, 2021*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Gimeno Sacristán, J. (2000). *La educación obligatoria: su razón de ser*. Madrid: Morata.
- Guadalupe Sánchez, K. W. y Zúñiga Muñoz, H. C. (2023). *Planificación estratégica para instituciones de educación superior*. RECIAMUC, 7(2), 614-625. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(2\).abril.2023.614-625](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.614-625)
- Hargreaves, A. y Fullan, M. (2012). *Professional capital: Transforming teaching in every school*. Teachers College Press.
- Harvey, L. y Green, D. (1993). *Defining quality. Assessment y Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. . <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hattie, J. (2009). *Visible learning: A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement*. Routledge.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, P. (2020). *La educación en el siglo XXI: Nuevas perspectivas sobre el estudiante*. Editorial Universitaria.

- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *43*(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hitt, M. A., Ireland, R. D. y Hoskisson, R. E. (2007). *Administración estratégica: Competitividad y globalización. Conceptos y casos (7ª ed.)*. Cengage Learning.
- Hopwood, A. G. (1987). *The archaeology of accounting systems*. *Accounting, Organizations and Society*, 12(3), 207–234. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(87\)90038-9](https://doi.org/10.1016/0361-3682(87)90038-9).
- INEI. (2022). *Diagnóstico de la educación superior técnica en el Perú*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe>
- Johnson, G., Scholes, K. y Whittington, R. (2008). *Exploring corporate strategy: Text & cases (8th ed.)*. Pearson Education.
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Harvard Business Press.
- Ladera Castañeda, M. I. (2024). *Planificación estratégica en la calidad educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de Lima Metropolitana, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/150230>
- Lino, R. (2018). *La planificación estratégica en las Instituciones de Educación Superior (IES) como herramienta de mejora: Una mirada teórica*. UTEPSA, 50-59.
- Madrigal, M. y Calderón, C. (2017). *La planificación estratégica en las instituciones de educación superior*.
- Martínez-Ques, Ángel Alfredo, Braña-Marcos, Beatriz, Martín-Arribas, Concepción, Vázquez-Campo, Miriam, Rumbo-Prieto, José María, López-Castro, José,

- Herrero-Olivera, Laura y Gómez-Salgado, Juan. (2022). *Diseño y validación de un instrumento sobre calidad de la planificación anticipada de decisiones para profesionales*. Gaceta Sanitaria, 36(5), 401-408. Epub 13 de marzo de 2023. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.002>
- Materu, P. (2007). *Higher education quality assurance in Sub-Saharan Africa: Status, challenges, opportunities, and promising practices*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-7175-0>
- Mejía, R. y Ríos, L. (2020). *Planificación estratégica y mejora institucional en institutos técnicos públicos del Perú*. Revista de Administración Pública, 45(1), 89–102.
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2016). *Plan Nacional de Educación Intercultural Bilingüe*. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe>
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2017). *Plan Nacional de Educación Básica Alternativa*. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe>
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2018). *Plan Estratégico Institucional (PEI) de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológica*. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe>
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2021). *Informe de evaluación de gestión estratégica en institutos de educación superior públicos*. Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística.
- MINEDU. (2021). *Lineamientos para la gestión de la calidad en institutos de educación superior públicos*. Ministerio de Educación del Perú. <https://www.minedu.gob.pe>
- Mintzberg, H. (1987). *The strategy concept I: Five Ps for strategy*. California Management Review, 30(1), 11-24.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning: Reconceiving Roles for Planning, Plans, Planners*. Free Press.

- Mintzberg, H., Ahlstrand, B. W. y Lampel, J. (2005). *Safari a la estrategia: un recorrido por la jungla del pensamiento estratégico*. Ediciones Granica.
- Mintzberg, H. (2000). *Racionalidad en la planificación estratégica*.
- Montalvo, O. G. (2010). *Diagnóstico Empresarial (Análisis integral)*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Moscoso Zamora, VH (2022). *Influencia de la planificación estratégica en la gestión de políticas de formación académica*, Universidad de Guayaquil, 2021. Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/>
- Murillo, F. J. (2007). *La investigación sobre eficacia escolar en América Latina: Revisión internacional y estado actual*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 5(1), 13-34.
- OECD. (2018). *Education in Peru: Reviews of National Policies for Education*. OECD Publishing. Disponible en: <https://www.oecd.org/education>
- OECD. (2019). Benchmarking higher education system performance. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/be5514d7-en>
- OECD. (2020). *Education at a Glance 2020*. OECD Publishing. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2020>
- OEI. (2022). *Calidad y evaluación de la educación superior en Iberoamérica: Retos y buenas prácticas*. Organización de Estados Iberoamericanos. <https://oei.int>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Paredes, J. (2019). *Planificación estratégica y calidad educativa en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Privado José Carlos Mariátegui de Lima*.
- Patricia Guaranda Calero (2022). *Liderazgo y calidad académica, estudiantes de Administración de Empresas, Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Abelardo Quiñones, Tumbes, 2020*

- Pizango Taricuarima, Felix (2022) *Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de la educación tecnológica en el IESTP Amazonas – Yurimaguas, 2021* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91019>
- Ponomarenko, O., et al. (2018). *Strategic planning in universities: a case of Ukraine*.
- Porter, M. E. (1979). *How competitive forces shape strategy*. Harvard Business Review, 57(2), 137-145.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico Empresarial*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Pozo, J. I. y Monereo, C. (2011). *La competencia de aprender a aprender: de la teoría a la práctica*. Alianza Editorial.
- Proveza Consultores. (2024). *¿Qué es un diagnóstico empresarial?* Recuperado de <https://provezaconsultores.com/que-es-un-diagnostico-empresarial/>
- Rashid, N. Z. A., Tuan Ismail, T. N. A. N. y Thomas, B. (2021). *The correlation between SERVQUAL dimensions and student satisfaction*. Advances in Business Research International Journal, 7(2), 7–19. <https://doi.org/10.24191/abrij.v7i2.4201>
- Riojas, Chozo William (2020) *Planificación estratégica y la calidad de la gestión educativa de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas*. Universidad Cesar Vallejo
- Romero, M. (2016). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*.
- Ruth Donkoh, Wing On Lee Oware Twerefoo, Ahotovi Thomas Ahoto , Martin Kudwo Akotey, Josephine Donkor y Seth Yeboah Ntim (2023). *Efectos de la gestión educativa sobre la calidad de la educación en las escuelas primarias rurales y urbanas de Ghana*. Heliyon, e21325. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21325>

- Salas, L. (2019). *Gestión educativa y calidad en los institutos de educación superior*. Fondo Editorial Universitario.
- Salmi, J. (2017). *The Tertiary Education Imperative: Knowledge, Skills and Values for Development*. Sense Publishers.
- Sánchez, J. y Rodríguez, P. (2014). *Sistemas de gestión y documentación organizacional*. Editorial McGraw-Hill.
- Samaniego Luna, Patricia Noemi (2023) *La Planificación como una herramienta de la calidad educativa LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, Asunción, Paraguay. ISSN en línea: 2789-3855, diciembre, 2023, Volumen IV, Número 6 p 1406. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1560>
- Sánchez, J. y Rodríguez, P. (2014). *Sistemas de gestión y documentación organizacional*. Editorial McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F. y Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Serna, H. (2008). *Gerencia estratégica* 10 edición. Panamericana Editorial Ltda..
- Serva, M., Sánchez, J. y Rodríguez, F. (2021). *La planificación estratégica en instituciones educativas públicas: una mirada desde la gestión por resultados*. Revista Gestión y Educación, 5(2), 45–60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5504560>
- Stufflebeam, D. L. (2003). *Evaluación de programas. Guía de aplicación*. México: Paidós.
- UNESCO, Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. (2007). *Gestión Educativa Estratégica*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación de la Nación. Obtenido de <https://educrea.cl/gestion-educativa-estrategica-diez-modulos-destinados-a-los-responsables-delos-procesos-de-transformacion-educativa/>

- UNESCO. (2021). *Global Education Monitoring Report*. UNESCO Publishing.
Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org>
- UNESCO. (2021). *Re imaginando juntos nuestros futuros: un nuevo contrato social para la educación* <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Vélez Jiménez, Dolores, Aragón Sanabria, Roberto y Rodríguez González, Michel. (2022). *Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior*. *Sophia*, Colección de Filosofía de la Educación, (32), 151-169. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.04>
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Voorhees, C. M., Brady, M. K., Calantone, R. y Ramirez, E. (2016). *Discriminant validity testing in marketing: An analysis, causes for concern, and proposed remedies*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *44*(1), 119–134. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0455-4>
- World Bank. (2018). *World Development Report 2018: Learning to Realize Education's Promise*. *World Bank Publications*. Disponible en: <https://www.worldbank.org>
- World Bank. (2019). *Perú - Strengthening the Foundations for Quality Education in Peru*. *World Bank Publications*. Disponible en: <https://www.worldbank.org>
- World Bank. (2020). *Improving tertiary education in Sub-Saharan Africa: A report on progress and challenges*. <https://documents.worldbank.org>
- Welch, S. y Comer, J. C. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications* (2a ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole Publishing Co. ISBN 0-534-10888-1.
- Zafra Lapatnikova, A. L. (2023). *Diagnóstico organizacional bajo modelo de gestión propuesto para empresa pyme de consultoría en infraestructura vial: Caso VM*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes ?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio en los institutos de educación superior públicos región Tumbes</p> <p>PE2¿Cuál es la relación que existe entre la formulación</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo en los estudiantes de, institutos de educación superior públicos región Tumbes.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1.- Establecer la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de los institutos de educación superior públicos región Tumbes</p> <p>OE2.- Analizar la relación que existe entre los planes estratégicos y la calidad de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación directa y significativa entre gestión de la planificación estratégica y el servicio educativo en los estudiantes de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS: HE1.- Existe una relación directa entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes</p> <p>HE2.- Existe una relación directa entre el entre los planes estratégicos y la calidad de servicio de los Institutos de Educación</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión de la planificación estratégica.</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico estratégico • Formulación estratégica • Implementación estratégica • Evaluación estratégica <p>VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica.</p> <p>ALCANCE Correlacional.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No – Experimental.</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN: Son 1,776 de estudiantes de los 3 institutos de educación superior tecnológicos públicos región Tumbes.</p>

<p>estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes?</p> <p>PE3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la Implementación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes?</p> <p>PE4.- ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación estratégica y la calidad de servicio de los institutos de educación superior públicos región Tumbes?</p>	<p>servicio de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes?</p> <p>OE3.- Precisar la relación que existe entre la Implementación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes?</p> <p>OE4.- Precisar la relación que existe entre la evaluación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes.</p>	<p>Superior públicos región Tumbes?</p> <p>.</p> <p>HE3. - Existe una relación directa entre entre ellas la Implementación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de Educación Superior públicos región Tumbes?</p> <p>HE4. - Existe una relación directa entre entre ellas la evaluación estratégica y la calidad de servicio de los Institutos de educación superior públicos región Tumbes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante • Seguridad • Aspectos tangibles 	<p>MUESTRA: 316 estudiantes</p> <p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>PROCESAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excel. • SPSS • Jamovi • SmartPLS4
---	---	--	---	--

Anexo 2 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Método de medición	Escala	DOI
Variable I Gestión de la planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico estratégico. ✓ Formulación estratégica ✓ Implementación estratégica ✓ Evaluación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de oportunidades y amenazas del entorno ➤ Participación en el diagnóstico ➤ Claridad de la misión y visión ➤ Metas y objetivos estratégicos ➤ Implementación de estrategias ➤ Comunicación interna de las estrategias ➤ Seguimiento y monitoreo ➤ Evaluación de resultados 	Instrumentos Cuestionarios Fichas bibliográficas Encuestas a los estudiantes de los IES de Tumbes	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (TD) = 1, En desacuerdo (ED) = 2, Indeciso (I) = 3, De acuerdo (DA) = 4 y Totalmente de acuerdo (TA) = 5	http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es
Variable II Calidad del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiabilidad ✓ Atención al estudiante ✓ Seguridad ✓ Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento. ➤ Información precisa ➤ Eficiencia ➤ Acceso ➤ Interés genuino ➤ Atención personalizada ➤ Respeto y confianza ➤ Confidencialidad ➤ Instalaciones y equipos ➤ Presentación personal. 	Instrumentos Cuestionarios Fichas bibliográficas Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (TD) = 1, En desacuerdo (ED) = 2, Indeciso (I) = 3, De acuerdo (DA) = 4 y Totalmente de acuerdo (TA) = 5	Likert (1-5) Likert (1-5)	http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es

En la investigación se La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (**ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2004**), el cual se adaptará a la investigación

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, de cada pregunta

Anexo 3 Cuestionario

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre la investigación titulada: Gestión de la planificación estratégica y calidad del servicio educativo de, institutos de educación superior tecnológica públicos región Tumbes 2025; ya que, dicha encuesta será anónima y se le recomienda leer las siguientes instrucciones: lea y analice cuidadosamente cada pregunta y marque con una **(X)** solo una alternativa.

Edad: _____ Ciclo: _____ Sexo: M F
 Programa de estudio _____ IEST _____

Variable 1: Gestión de la planificación estratégica

Ítems		Alternativas				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
D1	Diagnóstico estratégico	TD	ED	I	DA	TA
Indicador 1 – Análisis de oportunidades y amenazas del entorno		1	2	3	4	5
1	Se toman en cuenta las amenazas externas que pueden afectar al instituto					
2	Se identifican oportunidades externas que benefician a los estudiantes.					
Indicador 2 – Participación en el diagnóstico		1	2	3	4	5
3	Se les consulta sobre problemáticas internas del instituto.					
D2	Formulación estratégica	TD	ED	I	DA	TA
Indicador 3 – Claridad de la misión y visión		1	2	3	4	5
4	Conoce Ud. la visión y misión del instituto					
5	Los valores institucionales son promovidos dentro del entorno educativo.					
Indicador 4 – Metas y objetivos estratégicos		1	2	3	4	5
6	Existe una conexión entre los objetivos institucionales y nuestra formación profesional.					

D3	Implementación Estratégica	TD	ED	I	DA	TA
Indicador 5 – Implementación de estrategias		1	2	3	4	5
7	Los estudiantes somos incluidos en la ejecución de iniciativas estratégicas					
Indicador 6 – Comunicación interna de las estrategias						
8	El plan estratégico institucional es difundido a la comunidad estudiantil.					
9	Siento que como estudiante soy considerado en la comunicación de las decisiones importantes del instituto.					
D4	Evaluación Estratégica					
Indicador 5 – Seguimiento y monitoreo						
10	Las autoridades realizan supervisión de las actividades académicas que realiza los docentes					
Indicador 5- Evaluación de resultados						
11	La evaluación ayuda a tomar decisiones para mejorar los servicios educativos.					
12	Se recogen opiniones de los estudiantes para evaluar la calidad del servicio educativo.					
13	Se promueve que los estudiantes evalúen a sus docentes para conocer su nivel de desempeño en las aulas de clase					

Fuente: Adaptación de las dimensiones del estudio: Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal (Coronel, A. 2021), y Planeamiento Institucional Consejo Directivo N°0055-2024-CEPLAN/PCD

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Ítems		Alternativas				
		Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo
D1	Confiabilidad	TD	ED	I	DA	TA
Indicador 1 – Cumplimiento		1	2	3	4	5
1	El instituto cumple con los plazos establecidos para los trámites académicos.					
2	Los horarios de clase se cumplen puntualmente					
Indicador 2 – Información precisa						
3	Los docentes imparten las clases de manera consistente y según lo planificado					
D2	Atención al estudiante	TD	ED	I	DA	TD
Indicador 3 – Eficiencia		1	2	3	4	5
4	El personal administrativo responde a las consultas de los estudiantes de manera rápida					
Indicador 4 – Acceso						
5	El instituto se adapta de manera rápida a las necesidades o cambios que surgen durante el semestre académico.					
6	El instituto ofrece apoyo académico adicional (tutorías, asesorías) de manera accesible.					
Indicador 5 – Interés genuino						
7	El instituto muestra interés por las necesidades individuales de cada estudiante					
8	El personal del instituto se muestra accesible y dispuesto a ayudar en todo momento al estudiante					
Indicador 6 – Atención personalizada						
9	El personal administrativo está dispuesto a escuchar mis inquietudes y necesidades					
10	El trato que recibo en el instituto refleja una atención respetuosa y considerada.					
D3	Seguridad	TD	ED	I	DA	TA
Indicador 7 – Respeto y confianza		1	2	3	4	5

11	Los estudiantes se sienten seguros en las instalaciones del instituto.					
Indicador 8 – Confidencialidad						
12	El instituto tiene políticas claras para proteger la información personal de los estudiantes.					
13	Me siento seguro de que mis datos académicos y personales no son compartidos sin mi consentimiento					
D4	Aspectos Tangibles					
Indicador 9 - Instalaciones y equipos		1	2	3	4	5
14	Los laboratorios y equipos tecnológicos disponibles son modernos y suficientes para el aprendizaje.					
15	El ambiente físico del instituto (aulas, bibliotecas, zonas comunes) es limpio y organizado..					
Indicador 10 – Presentación personal						
16	El personal administrativo y académico está uniformado o se presenta de manera profesional.					
17	El diseño y la estética de las instalaciones contribuyen a un ambiente de aprendizaje agradable.					
18	El material de comunicación (folletos, sitios web, etc.) es claro, comprensible y accesible					

Fuente: Adaptación de la investigación del cuestionario del Modelo Servqual, que está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2004),

Anexo 4 Validez convergente (fiabilidad y validez del constructo)

	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
Aspectos tangibles	0.863	0.878	0.901	0.645
Atención al estudiante	0.907	0.930	0.926	0.647
Confiabilidad	0.701	0.728	0.830	0.620
Diagnóstico estratégico	0.763	0.776	0.865	0.681
Evaluación estratégica	0.823	0.853	0.884	0.658
Formulación estratégica	0.848	0.903	0.906	0.765
Implementación estratégica	0.894	0.913	0.935	0.828
Seguridad	0.846	0.852	0.907	0.764

Fuente: Smart PLUS 4

La tabla presentada evidencia adecuados niveles de fiabilidad y validez convergente en todas las dimensiones. El alfa de Cronbach varía entre 0.701 y 0.907, confirmando consistencia interna aceptable; la fiabilidad compuesta (rho_a y rho_c) se ubica entre 0.728 y 0.935, lo que respalda la precisión del instrumento; y la varianza extraída media (AVE), con valores entre 0.620 y 0.828, supera el mínimo requerido, demostrando que los ítems explican una proporción significativa de la varianza. Estos resultados sugieren que los instrumentos utilizados son estadísticamente confiables y válidos para medir los factores relacionados con la gestión de la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo de, institutos tecnológicos públicos de la región Tumbes.

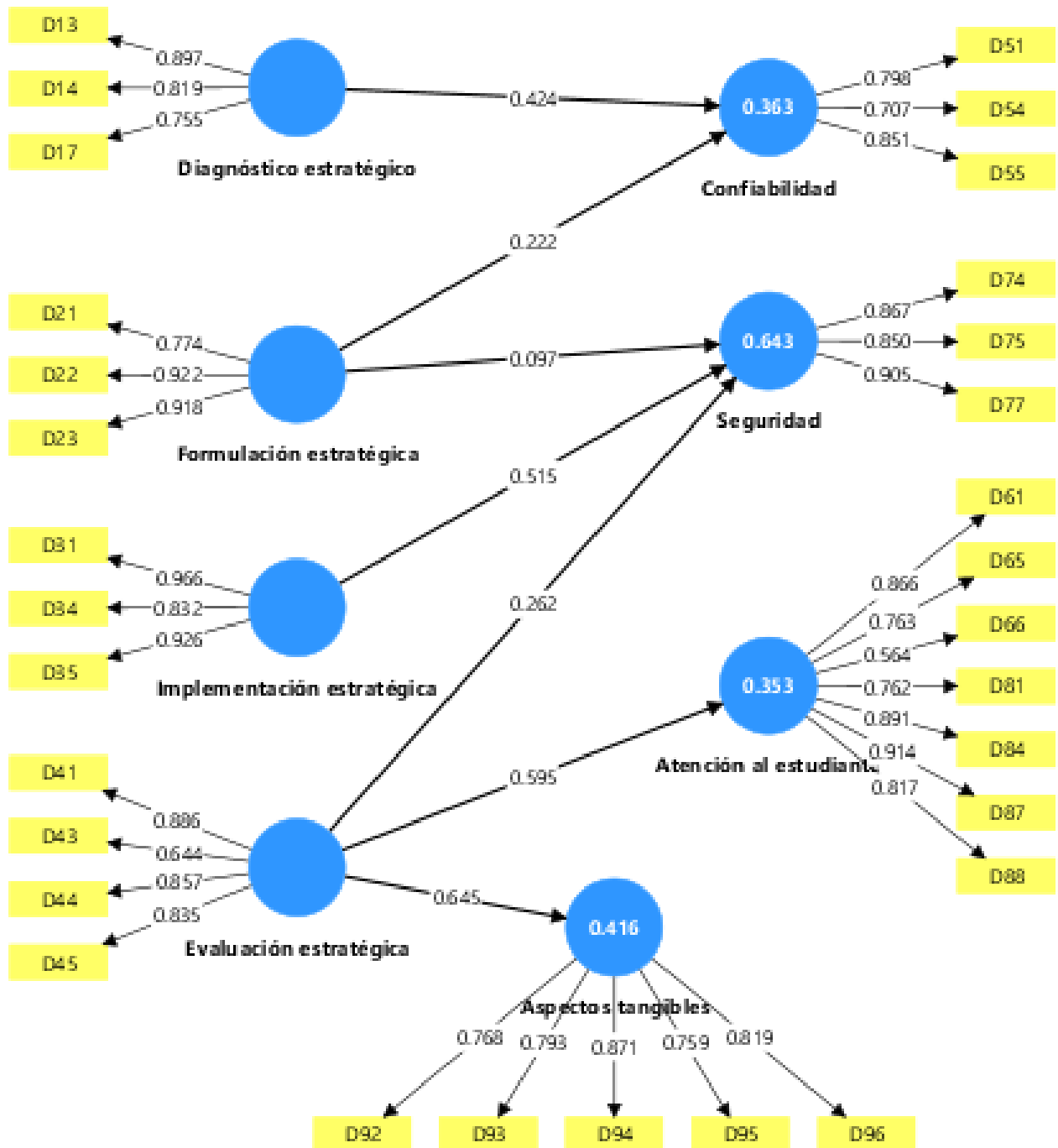
Anexo 5 Confiabilidad y validez de los constructos (validez discriminante)

	Aspectos tangibles	Atención al estudiante	Confiabili.	Diagnóstico estratégico	Evaluación estratégica	Formul. estratégica	Implemet, estratégica	Seguridad
Aspectos tangibles								
Atención al estudiante	0.698							
Confiabilidad	0.622	0.666						
Diagnóstico estratégico	0.797	0.749	0.772					
Evaluación estratégica	0.729	0.637	0.799	0.897				
Formulación estratégica	0.791	0.850	0.635	0.861	0.862			
Implementación estratégica	0.845	0.731	0.811	0.854	0.791	0.870		
Seguridad	0.812	0.669	0.805	0.838	0.817	0.774	0.872	

Fuente: SmartPLS4

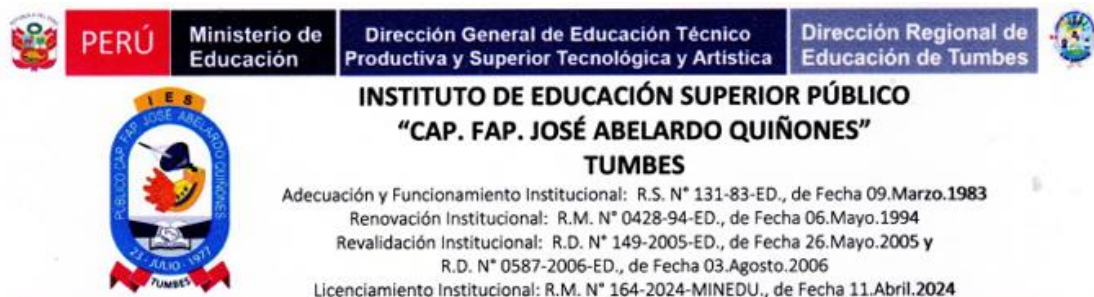
La tabla de validez discriminante, obtenida mediante el criterio de Fornell-Larcker, muestra que los valores ubicados en la diagonal principal son superiores a las correlaciones entre los distintos constructos, lo que confirma la adecuada diferenciación entre ellos. Por ejemplo, Evaluación estratégica registra un valor de 0.897, Formulación estratégica alcanza 0.862, Implementación estratégica 0.870 y Seguridad 0.872, todos mayores que sus correlaciones externas, lo cual evidencia que cada dimensión comparte más varianza con sus propios indicadores que con los de otros factores. Asimismo, aunque se observan correlaciones relativamente elevadas, como entre Formulación estratégica y Atención al estudiante (0.850) o entre Diagnóstico estratégico y Formulación estratégica (0.861), estas no superan los valores de la diagonal, por lo que no comprometen la validez del modelo manteniendo la independencia conceptual. En conjunto, los resultados permiten concluir que los constructos analizados cumplen con los criterios de validez discriminante, garantizando que cada uno mide un aspecto distinto, aunque relacionado dentro del modelo de investigación.

PLS-SEM: pls-sem >> Algoritmo PLS-SEM resultados



(PLS-SEM)

Anexo 7 Autorización de aplicación de encuesta IES Quiñones



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Tumbes, 22 de mayo de 2025.

CARTA N° 0008 – 2025/REGIÓN TUMBES/IESP. "CAP.FAP.J.A.Q."-D.G.

SEÑOR:

CARLOS ALBERTO LAMADRID VELA.

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE PROYECTO DE TESIS DOCTORAL.**

REFERENCIA : **Expediente N° 7019-2024 (De fecha 14.Octubre.2024).**

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo en representación del Instituto de Educación Superior Público "CAP. FAP. José Abelardo Quiñones", de Tumbes, y, a la vez manifestarle que en atención a su solicitud de fecha 14 de octubre de 2024, referida a la aplicación de encuestas en el marco de su proyecto de investigación titulado "La Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de los institutos de educación superior públicos región Tumbes 2024", el cual viene desarrollando como parte del proceso para la obtención del grado de Doctor en Gestión Pública y Privada en la Universidad Nacional de Tumbes.

En esa misma línea, luego de revisar la documentación presentada, le informo que esta dirección **autoriza la aplicación de la encuesta piloto y la encuesta definitiva** a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Público "CAP. FAP. José Abelardo Quiñones", de Tumbes, bajo la modalidad virtual, conforme a lo descrito.

Cabe mencionar que, la autorización está sujeta al cumplimiento de los principios éticos de investigación, asegurando la **anonimato, voluntariedad y confidencialidad** de los datos recolectados. Asimismo, se deberá evitar cualquier afectación a las actividades académicas de los estudiantes. Le auguramos éxitos en el desarrollo de su investigación y quedamos atentos a los resultados que contribuya a mejorar la calidad del servicio educativo en la Región Tumbes.

Sin otro particular, queda notificada, y hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

FOLIOS: 01 Folio.

I.E.S. PÚBLICO
"CAP. FAP. JOSÉ ABELARDO QUIÑONES"
TUMBES
Dr. Jaime Ángel Tandazo Purizaga
DIRECTOR GENERAL

Dr. JATP/D.G.(e).
Lic. RECJ/Téc. Adm.
Año 2025/Cartas Institucionales.

Anexo 8 Autorización aplicación encuesta IESTP "24 de Julio Zarumilla"



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"24 DE JULIO DE ZARUMILLA"
"Proceso de Licenciamiento es tarea de todos"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE
LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Zarumilla, 17 de octubre de 2024

OFICIO N° 447-2024-GR-TUMBES-DRET- IEST PÚBLICO "24 DE JULIO DE ZARUMILLA" -DG/.

SEÑOR:

CARLOS ALBERTO LAMADRID VELA

TUMBES

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación.

REF. : Expediente N° 3021 (14-10-2024)

Tengo el agrado de dirigirme a su digna persona con la finalidad de expresar el saludo fraterno a nombre del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "24 de Julio de Zarumilla" que me honro en dirigir y al mismo tiempo para comunicarle lo siguiente:

Que, con el expediente de la referencia solicita autorización para realizar el trabajo de investigación para optar el título de Doctor en Gestión Pública y Privada en la Universidad Nacional de Tumbes.

Que, respecto a lo solicitado esta dirección a través del presente documento le autoriza a realizar las acciones que conlleven al recojo de información y aplicación de instrumentos a los estudiantes de este instituto para culminar dicha investigación. Debiendo tener en cuenta los aspectos éticos que conlleva toda investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

DG.IESTP/PASM.
Archivo DG.
Z17102024.

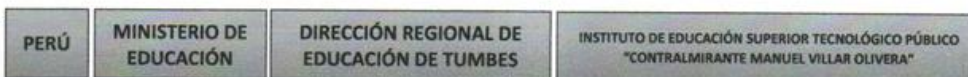


ESTP "24 DE JULIO DE ZARUMILLA"

Dr. Pedro Alberto Sandoval Murillo
Director General
- C.M. N° 1010334262

DIRECCIÓN: CALLE SANTA ROSA N° 900 (PUERTA PRINCIPAL) AA.HH POZO ELEVADO. TELEFONO: 072 – 640728
HORARIO DE ATENCION : DE LUNES A VIERNES DE 7:30 a.m. A 2:00 p.m.
E-mail: iestp24dejulio@gmail.com- mesadepartesvirtual24dejulio@gmail.com
<https://ist24dejuliodezarumilla.edu.pe/>

Anexo 9 Autorización aplicación encuesta IESTP "Contralmirante Manuel Villar Olivera"



Creado con R.M. N°214-97-ED, del 14 de agosto de 1997 y R.D. N°245-2007-ED, del 18 de mayo de 2007
Revalidado con R.D. N°272-2005-ED, del 23 de noviembre de 2005

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Zorritos, 21 de mayo del 2025

Señor
Carlos Alberto Lamadrid Vela
Doctorando
Presente.-

Asunto: Autorización para aplicación de encuestas Proyecto de tesis doctoral

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted en atención a su solicitud de fecha 14 de octubre del 2024 referida a la aplicación de encuestas en el marco de su proyecto de investigación titulado *"La Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de los institutos de educación superior públicos región Tumbes 2024"*, el cual viene desarrollando como parte del proceso para la obtención del grado de Doctor en Gestión Pública y Privada en la Universidad Nacional de Tumbes.

Luego de revisar la documentación presentada, le informo que esta Dirección **autoriza la aplicación de la encuesta piloto y la encuesta definitiva** a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Villar Olivera, en modalidad virtual, conforme a lo descrito.

La autorización está sujeta al cumplimiento de los principios éticos de investigación, asegurando la **anonimato, voluntariedad y confidencialidad** de los datos recolectados. Asimismo, se deberá evitar cualquier afectación a las actividades académicas de los estudiantes.

Le auguramos éxitos en el desarrollo de su investigación y quedamos atentos a los resultados que contribuya a mejorar la calidad del servicio educativo en la región.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente,



www.iestpcmvo.edu.pe
iestpcmvo@hotmail.com



972917487



Av. 28 de Julio N°805
Los Pinos - Zorritos

Anexo 10 Grado de correlación según coeficiente de Rho de Spearman

La fuerza se evalúa según el valor absoluto de ρ ($ \rho $)
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa fuerte
-0.50 = Correlación negativa moderada
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables
0.19: Correlación nula o muy débil.
0,25: Correlación débil.
0,50: Correlación moderada.
0,75: Correlación fuerte.
0,90: Correlación muy fuerte

Fuente: elaboración propia basada en Hernández et al. 2014