

**RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EDUCATIVA
EN LA UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO "LCDA. OLGA CAMPOVERDE
CAMPOVERDE" DEL CANTÓN HUAQUILLAS, DE LA PROVINCIA DE EL ORO,
PERÍODO LECTIVO: 2020-2021.**

**RELATIONSHIP BETWEEN STRATEGIC PLANNING AND EDUCATIONAL QUALITY IN
THE MILLENNIUM EDUCATIONAL UNIT "LCDA. OLGA CAMPOVERDE
CAMPOVERDE" OF THE HUAQUILLAS CANTON, OF THE PROVINCE OF EL
ORO, SCHEDULE PERIOD: 2020-2021.**

Autor: **José Nixon Hidalgo Flores**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7242-1937>

E-mail de contacto: nixonhidalgof@gmail.com

Artículo recibido: 28 de Agosto del 2020

Artículo revisado: 3 de Septiembre del 2020

Artículo aprobado: 31 de Octubre del 2020

Licenciado en Ciencias de la educación mención Cultura Física egresado de la Universidad Técnica de Machala de Machala (Ecuador) con 20 años de experiencia laboral. Cursa una maestría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima (Perú), mención en Gestión de la Educación.

Resumen

La planificación estratégica es fundamental para una buena calidad educativa, por ende, es conveniente estudiar este problema tanto teórico, práctico y metodológicamente. Es necesario realizar una investigación exhaustiva y profunda por las dificultades administrativas que presentan la gran mayoría de las instituciones educativas públicas, ya que ellas actualmente no se pueden dirigir arbitrariamente o en forma empírica; porque es preciso reconocer que la gran mayoría de los Directores como Administradores de las instituciones no buscan una planificación estratégica adecuada que contribuya a mejorar la problemática educativa, en ese sentido para promover una educación de calidad, puesto que se requiere de una armonización e interrelación de los diferentes agentes educativos quienes deben participar en forma cohesionada para el logro de los fines y objetivos trazados. Por lo tanto, el presente estudio se justifica en la medida que trata de esclarecer la problemática de la planificación estratégica y la calidad educativa que se realiza en la Unidad Educativa del Milenio "Lcda. Olga Campoverde Campoverde" del cantón Huaquillas; además, se espera que este proceso investigativo, que es de por sí pertinente y necesario, sea de la más alta calidad y sirva para que los entes directrices institucionales tomen decisiones

más acertadas y adecuadas, así mismo que apliquen la planificación estratégica para el mejoramiento de la calidad en la búsqueda de la excelencia de sus instituciones educativas.

Palabras claves: Planificación estratégica, Calidad educativa, Docentes, Técnicas comunicativas.

Abstract

Strategic planning is essential for good educational quality; therefore, it is convenient to study this problem both theoretically, practically and methodologically. It is necessary to carry out an exhaustive and in-depth investigation due to the administrative difficulties that the vast majority of public educational institutions present, since they cannot currently be directed arbitrarily or empirically; because it is necessary to recognize that the vast majority of Directors as Administrators of institutions do not seek adequate strategic planning that contributes to improving educational problems, in that sense to promote quality education, since it requires a harmonization and interrelation of the different educational agents who must participate in a cohesive way to achieve the goals and objectives set. Therefore, the present study is justified insofar as it tries to clarify the problems of strategic planning and educational quality carried out in the Millennium Educational Unit "Lcda. Olga Campoverde

Campoverde" of the Huaquillas canton; Furthermore, it is expected that this investigative process, which is pertinent and necessary in itself, will be of the highest quality and will help institutional directive entities make more accurate and adequate decisions, as well as apply strategic planning for the improvement of quality in the pursuit of excellence in its educational institutions.

Keywords: Strategic planning, Educational quality, Teachers, Communication techniques.

Sumário

O planejamento estratégico é fundamental para uma boa qualidade educacional, portanto, é conveniente estudar este problema tanto teórica, prática e metodologicamente. É necessária uma investigação exaustiva e aprofundada devido às dificuldades administrativas que a grande maioria das instituições de ensino públicas apresentam, uma vez que atualmente não podem ser dirigidas arbitrariamente ou empiricamente; porque é necessário reconhecer que a grande maioria dos Directores como Administradores de instituições não procuram um planejamento estratégico adequado que contribua para a melhoria dos problemas educacionais, nesse sentido para promover uma educação de qualidade, visto que requer uma harmonização e inter-relação de os diferentes agentes educativos que devem participar de forma coesa para a concretização das metas e objetivos traçados. Assim, o presente estudo justifica-se na medida em que procura esclarecer os problemas de planejamento estratégico e qualidade educativa realizados na Unidade Educacional Millennium "Lcda. Olga Campoverde Campoverde" do cantão Huaquillas; Além disso, espera-se que este processo investigativo, pertinente e necessário por si só, seja da mais alta qualidade e ajude os órgãos diretivos institucionais a tomar decisões mais acuradas e adequadas, bem como a aplicar o planejamento estratégico para a melhoria do qualidade na busca da excelência em suas instituições de ensino.

Palavras-chave: Planejamento estratégico, Qualidade educacional, Professores, Técnicas de comunicação.

Introducción

Las organizaciones en la actualidad se hacen cada vez más competitivas en su ámbito de acción y es necesario que vayan adoptando estrategias a fin de garantizar el éxito de su proyecto. Para esto, pueden utilizar diferentes modelos y herramientas de planificación y gestión y así optimizar la calidad de educación. Todo lo anterior, busca materializar los objetivos fijados a corto, mediano y largo plazo; de manera que se alcancen las metas fijadas sin desviarse de sus propósitos organizacionales, logrando de esta forma mantener y optimizar su propuesta de valor.

En las organizaciones o instituciones educativas, el planeamiento estratégico y la educativa de calidad se han convertido en un reto, en razón de que autoridades y docentes desconocen las virtudes de ambas, repercutiendo en la solución de los problemas institucionales, como también ejercer la autoridad con eficiencia y eficacia.

Sumado a esta realidad educativa, la planificación estratégica muestra un desequilibrio sin posibilidades de innovar y carece de una gerencia debidamente preparada, lo que puede suponer que no tienen una capacidad administrativa, no dirige los recursos estructuralmente, y solo tiene competencia para programar actividades indicadas en un plan general y así extenderlas a las distintas zonas educativas de diferentes estados (Bracho & Carruyo, 2011).

En nuestro país, los gobernantes de turno dan poca importancia a la educación, por no ser política de Estado, se determina idealmente un

presupuesto para la educación y no se cumple, aún más se recorta el presupuesto para esta área, realidad que repercute en las pequeñas y deficientes infraestructuras a falta de recursos económicos y educativos, el bajo nivel profesional del talento humano, lo que contribuye a que las instituciones no cuenten con obras de infraestructura, aulas virtuales, maestros desactualizados en innovaciones pedagógicas, administrativas y gestión, convirtiéndose en maestros conformistas y líderes pasivos. Consecuencia de esto hace que los actores sociales educativos no pongan interés por mejorar las instituciones educativas.

Toda institución educativa debe trabajar en base a la planificación estratégica asumiendo responsabilidades de organización para fortalecer la formación del estudiante. Sin lugar a duda, es pertinente que el nuevo sistema de educación trabaje de manera procesual con los organismos de la planificación estratégica.

En consideración a lo expuesto por el autor, es importante señalar que la planificación estratégica parte desde la organización institucional entendida como un proceso participativo que no va a solventar todas las necesidades, pero que permitirá encaminar una línea de propósitos para actuar en consecuencia. Además, implica la capacidad de efectuar el objetivo planteado, asociar acciones y recursos propuestos para acercarse a la meta y evaluar resultados. Asimismo, asocia procedimientos de organización, enlaza unidades de trabajo para que participen los estudiantes.

En conclusión, los antecedentes investigativos hacen un gran aporte para la ejecución de este proyecto. Los nuevos escenarios y desafíos de la planificación estratégica es anticiparse a las oportunidades, a las coyunturas de administración educativa en las que se

gestionen los aprendizajes y la vida comunitaria.

Desarrollo

Planificación Estratégica

Antes de definir el tema, cabe señalar que la planeación posibilita que las organizaciones diseñen su futuro, permitiéndoles emprender todas aquellas actividades que le garanticen controlar su destino, es así como de manera ordenada y sistemática encuentran una herramienta que les permite seguir adelante con la ejecución de todas aquellas tareas que fortalecerán y enfocarán sus esfuerzos en la consecución de sus metas (Ascencio et al., 2016). Por otro lado, el proceso estratégico puede ser definido como el proceso de usar un criterio sistemático y riguroso de investigación para formular, implementar y controlar las expectativas de la organización (Torres, Villafán, & Álvarez, 2008).

Por lo tanto, la planificación estratégica de acuerdo a Bracho y Carruyo (2011) constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el “qué lograr” (objetivos) al “qué hacer” (estrategias); es imaginar, visionar, crear, innovar, integrar, hacer seguimiento, “saber ser para integrar al hacer”. En conclusión, se podría decir que la planificación estratégica es un proceso que nos permite analizar el presente y proyectar lo que puede ser el futuro de las organizaciones.

Dicho de otro modo, la planificación estratégica es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Sánchez et al. (2016) la conciben como una estructura teórica para la reflexión sobre las grandes opciones de la organización, fundamentada en una nueva cultura para la ordenación y una nueva actitud de la administración; es también un intento para

mejorar la dirección y la gestión de la organización.

Entre otras palabras, la planificación estratégica es un concepto establecido que involucra una amplia gama de herramientas, métodos y prácticas (Orozco et al., 2018). Toda organización, incluida la institución educativa, están inmersas en cambios constantes, algunos de estos cambios son inevitables, como por ejemplo la creciente competencia y/o tendencias tecnológicas, mientras que otros cambios son resultados de nuestros propios esfuerzos creativos, como el desarrollo de una cultura orientada hacia la atención al cliente. La planificación estratégica involucra el dominio de temas como la demanda por nuestros productos y los factores que los afectan, nuestra capacidad de oferta, nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades, análisis del entorno competitivo y cambios tecnológicos, así como las implicancias de carácter financiero inherentes a las decisiones operativas (Cuya, 2017).

Igualmente, León (2015) a través de su estudio manifiesta que la planificación estratégica busca que todos los miembros de la organización participen activamente en su diseño, con el objetivo de lograr un mayor nivel de compromiso en el momento de ejecución. Además, ante esta práctica es posible hacer operativas estrategias pertinentes y eficaces, fácilmente comprendidas por los responsables de ejecutarlas.

Establecido este vínculo, se define la planificación estratégica como el proceso mediante el cual los diferentes niveles de la institución educativa se ajustan para que las acciones emprendidas contribuyan al logro de las metas de la organización. La planificación estratégica como producto de un ejercicio de reflexión transdisciplinario debe incorporar la calidad para que las instituciones educativas

construyan una cultura de mejora continua. En este contexto, planificación estratégica está vinculada al proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Este proceso se logra utilizando con efectividad recursos no humanos (insumos, aulas, bibliotecas, instalaciones deportivas, etc.) y trabajando con personas (estudiantado, cuerpo docente y administrativo), motivándolas para hacer realidad las metas de la organización (Hernández & Fernández, 2018).

Las características de la planificación estratégica que se promueve desde la dirección de los centros educativos pueden ofrecer evidencias sobre el nivel alcanzado por este tipo de liderazgo y sobre algunos de los factores asociados a su desarrollo (Manzano et al., 2013).

El plan educativo estratégico es la herramienta que tiene la institución escolar para explicitar su propuesta general. Debe entenderse como un proceso que siempre se está construyendo colectivamente. Este proceso de planificación institucional cobra sentido cuando permite una participación genuina de todos los actores de la comunidad educativa (Pérez, 2018).

Esto es lo que compone a rasgo fundamental la gerencia como acción que orienta a una gestión en búsqueda de calidad, del mecanismo idóneo para garantizar un despliegue de políticas corporativas, y de acompañar el desenvolvimiento de planes que surgen como necesidad relevante a medida que se hace compleja la organización.

Niveles de planificación estratégica

La planificación estratégica es una tarea distribuida en forma de cascada, en todos los niveles de arriba hacia abajo y viceversa; donde cada nivel posee sus funciones, atribuciones, y coordinan y proporcionan apoyo a los demás

niveles (Ver Figura 1). La planificación estratégica, en su sentido más amplio, resulta de la interacción de estos niveles organizados y

actuados para optimizar instituciones o empresas (Bracho & Carruyo, 2011).

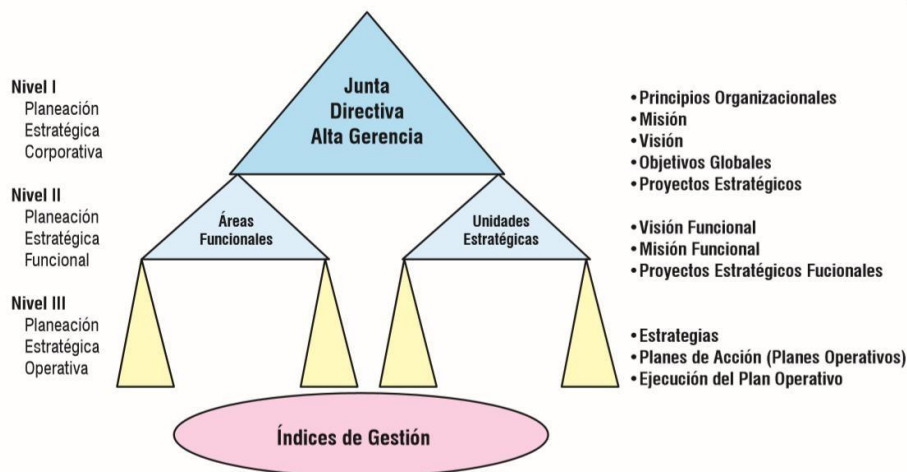


Figura 1. Niveles de planeación estratégica. Datos tomados de Bracho y Carruyo (2011)

Por otro lado, la planificación se la puede desarrollar en diferentes niveles:

- **Planificación estratégica.** La planificación estratégica es un proceso gerencial que, además de proporcionar una dirección para la empresa, posibilita formular objetivos respecto a la selección de las acciones a seguir, que por lo general son responsabilidad de los niveles más altos de la empresa.
- **Planificación táctica.** La planificación táctica busca perfeccionar determinada área de resultado y no la empresa como un todo, trabajando con los objetivos establecidos en la planificación estratégica.
- **Planificación operacional.** La planificación operativa está orientada a implementar las acciones establecidas en la planificación estratégica, con intervención de los gerentes de cada unidad en que se elaboran los planes (Zuin et al., 2016).

Finalidad de la planeación estratégica

Para Villalobos (2015) la planeación estratégica tiene como finalidad los siguientes aspectos:

- Contrastar un conjunto de informaciones sobre los procesos relevantes en la organización (respecto a los clientes, proveedores, el personal, otros competidores, indicadores de gestión, demográficos, etc.), que deben constituir la plataforma a utilizar para la definición del futuro deseado de la organización.
- Definir el escenario futuro de la Institución a medio y largo plazo, mediante la demarcación de la misión, visión, valores comunes y principios estratégicos que deben formalizar el proyecto o modelo de organización al que tiende la Institución, con particular énfasis en los rasgos diferenciales que pretende desarrollar respecto de instituciones similares.

- Efectuar un análisis de la información para detectar fortalezas y debilidades (análisis interno) y amenazas y oportunidades (análisis del entorno) y poder determinar la fijación de los Objetivos Estratégicos; es decir, marcar las guías de actuación de la organización de forma coherente con su entorno y sus necesidades.
- Crear un plan de comunicación interno y externo, tanto del proceso de planificación como de los resultados, que permita aumentar la participación y adhesión de todos los estamentos organizativos, homogeneizar los mensajes que se emiten para que sean comparables y refuercen los objetivos estratégicos.
- Diseñar un sistema de control y seguimiento para medir la cobertura del logro de las estrategias y objetivos previstos y proporcionar retroalimentación al sistema.

Etapas de la planificación estratégica

Es importante citar las etapas de la planificación estratégica para determinar el éxito organizativo de la autoevaluación institucional.

- Seleccionar el modelo a utilizar en la planificación estratégica.
- Diseñar un modelo de planificación propia de la institución.
- Enfocar la planificación estratégica para la organización institucional.
- Adaptar la planificación estratégica al proceso realista de la institución.
- Evaluar la disposición y el compromiso de los directivos y docentes (Caisaguano, 2015).

Por otro lado, Flores (2013) manifiesta que existen tres las etapas para realizar la planificación estratégica: filosófica, analítica y operativa:

Etapas filosófica.

La etapa filosófica es la que indica el camino, determina el direccionamiento estratégico de la institución a través de la declaración de la misión, la visión, principios corporativos, políticas y estrategias institucionales, es decir es la etapa que impone una cultura y la forma en que han de trabajar los actores de la comunidad educativa con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados (Flores, 2013).

Etapas analítica.

La etapa analítica permite realizar un diagnóstico de la situación actual de las instituciones educativas y trazar el camino para alcanzar el futuro deseado. Para esto es necesario realizar un análisis de los factores tanto internos como externos que de alguna manera están afectando, sea de una forma positiva o negativa, el desarrollo normal de la gestión de las instituciones (Flores, 2013).

Etapas operativa.

Una vez identificados los objetivos estratégicos, se procede a realizar la planificación operativa o de corto plazo, que consiste en determinar el plan de acción, las metas, los presupuestos operativos, el control y seguimiento de la PE, seguimiento que se puede realizar a través de indicadores de gestión, balanced score card o cuadro de mando integral (Flores, 2013).

Fases de la planificación estratégica

La realización de la planificación estratégica según los postulados de Serna (2008) se desarrolla a través de fases o etapas como principios corporativos, filosofía de gestión (Visión, misión, valores), diagnóstico estratégico (análisis FODA), objetivo operativo (estrategias, planes de acción) y evaluación (índices de gestión). Para este autor, estos postulados son fases claves que constituyen el marco de referencia y la secuencia en que está organizada la planificación estratégica, debido

a que buscan lograr el objetivo principal de este tipo de planificación, el cual se refiere a la participación de los actores organizacionales y obtención de información sobre factores focalizados para luego convertir a las unidades educativas en entes proactivos y anticipatorios.

La planeación estratégica en el ámbito educativo

Basado en el paradigma meso (institución educativa) que transfiere a los establecimientos educativos la tarea de gestionar la calidad se han construido propuestas de orientación para que las instituciones educativas puedan desarrollar estrategias, claras y efectivas, así como planes

para lograr los objetivos, a través de la identificación de fortalezas y oportunidades de mejoramiento (Barros et al., 2017).

Además, administrar la escuela implica planeamiento institucional que involucre a todos los agentes educativos, pues planear implica mantener unido al equipo administrativo para traducir la misión, la visión y estrategia en resultados tangibles (Ver Figura 2). Así permite ahorrar el valioso tiempo administrativo, reducir los conflictos y fomentar la participación y compromiso con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea para los alumnos (Pérez, 2018).

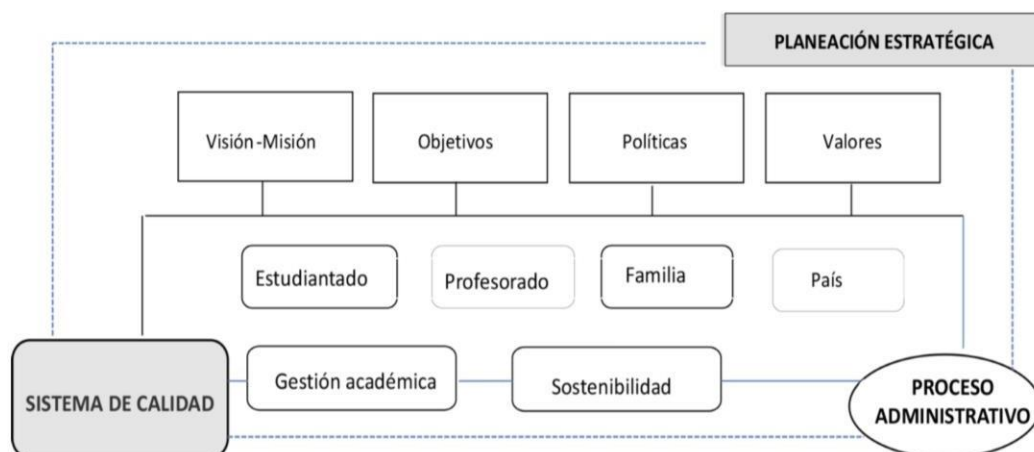


Figura 2 Planeación estratégica y calidad en la educación. Datos tomados de Hernández y Fernández (2018)

Calidad Educativa

A pesar de contar con diversos enfoques y propuestas para implementar la calidad educativa, no es clara la definición del concepto, sino que se hace referencia a ella insinuando con qué se puede relacionar o cómo se puede identificar la calidad, es decir, indicando solo la forma de hacerla operativa.

La calidad de los sistemas educativos es un tema que en los últimos años ha sido recurrente en países tanto de América Latina como del resto del mundo. Aun cuando “calidad” es un

concepto que denota relatividad en su definición, no deja de ser un elemento central en el debate académico y público, principalmente cuando se desea argumentar el sentido de ciertas acciones, planes o programas que se han entendido como “recomendables” y se quieren implementar en el contexto escolar (Bianchetti, 2017).

A la educación de calidad así entendida, corresponden amplias implicaciones en la formación del individuo. Autores como Garzón (2012), enfoca el proceso en dos dimensiones:

primeramente se ubica en el espacio del ciclo instruccional, donde a decir del teórico se debe intervenir propositivamente la mediación didáctica, de forma tal que por extensión se influyen favorablemente los niveles superiores (relación de abajo hacia arriba); y en segundo término alude a la necesidad de que la gerencia superior y media, impulse planes de mejora continua basada en la creación de estructuras de sustentabilidad, mediante la disposición de unidades, procesos y recursos para contribuir al logro de importantes grados de calidad institucional.

Los juicios acerca de la calidad de la educación son socialmente construidos y varían según las culturas y estratos sociales; esta situación indica que, la calidad tiene que ver más con las expectativas construidas sobre el objeto o representación que con su realidad. En un nivel socioeconómico bajo, las expectativas, necesidades o deseos que se tienen frente al objeto o la representación (en este caso, la educación) tienden a estar limitados por el acervo cultural y experimental de quien hace el juicio (Quintana, 2018).

Por otro lado, de acuerdo a Torche et al. (2015) la educación de calidad es definida como una condición de gestión de los establecimientos, mientras que para otros autores son los resultados de aprendizaje. La calidad se asocia con principios como la ayuda mutua, compromiso, niveles de formalidad, sentido altruista de las relaciones, generando mecanismos que vehiculen el trabajo integrado e interdisciplinario (Marín et al. 2017).

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

- Un currículo pertinente y significativo que se base en los educandos y sus intereses y habilidades.
- La inclusión de valores en la educación para enfrentar la desigualdad social y enfrentar colectivamente los problemas sociales.
- El desarrollo de las competencias de aprender a aprender, aprender a convivir, y aprender a ser mediante el arte, la cultura y la ciudadanía.
- El aprecio por la lectura para organizar la información, apreciar el arte, explorar y reacomodar los esquemas mentales.
- La incorporación de las Tic en los procesos educativos.
- Las jornadas escolares apropiadas.
- La mejora del rendimiento en las pruebas internacionales.
- El uso de la evaluación para reforzar y reorientar tanto el proceso de enseñanza aprendizaje como las políticas educativas.
- La articulación entre el sector laboral y la educación.
- La educación permanente.
- La mejora en las condiciones docentes y su desarrollo profesional.
- El aumento del conocimiento de la región aunado al fortalecimiento de las oportunidades de investigación.

Lo anterior, representa una importante pero difícil tarea para quienes hacen operativas las políticas educativas en el plano nacional. A pesar de ello, a nivel de centros educativos, es posible abordar la calidad de manera menos compleja y directa, ya que cada organización conoce los aspectos que le impiden alcanzarla, o, por el contrario, los elementos que le favorecen para afianzarla.

Instrumentos para medir la calidad educativa

Para medir la calidad brindada se han propuesto diversos modelos de cuestionarios para calificar

la prestación de servicios, entre ellos se han elegido los modelos SERVQUAL, SERVPERF y SERVQHOS:

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones por parte de los clientes y las expectativas previas; de esta forma, un cliente valorará positiva o negativamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean superiores o inferiores a las expectativas que tenía (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

Por otro lado, es considerada una evaluación estandarizada para medir la calidad de los servicios, fue ingresada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año de 1988, consiste en ítems que permiten entender las expectativas de los usuarios y va a medir las expectativas de la institución en cinco dimensiones como: sensibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles (Causado, Charris, & Guerrero, 2019).

Además, permite suministrar información acerca de opiniones y sugerencias de los usuarios; además, sirve para medir la diferencia entre los resultados de los 22 ítems en cuanto a las percepciones y expectativas (Boada, Barbosa, & Cobo, 2019). Los resultados ofrecen una visión general de la calidad ofrecida por una institución y permitirá realizar varias propuestas para mejorar sus servicios (Marín et al. 2019).

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985) propone cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- La fiabilidad que es la destreza para efectuar la calidad, en donde la institución cumplirá con las expectativas de los usuarios, además

de que solucionará los problemas y proporcionará el suministro de servicios.

- La sensibilidad hace referencia de cómo la institución ayuda a los usuarios de manera rápida y eficaz, también de cómo atenderán las solicitudes y quejas.
- La seguridad permitirá crear un ambiente de confianza, además se proporcionará el conocimiento indicado a los usuarios.
- La empatía se refiere a como la institución atenderá de manera individual y equitativa a los usuarios.
- Los elementos tangibles se refieren al equipamiento de la institución (Marín et al. 2019).

Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992).

Es una versión modificada del modelo SERVQUAL, fue aplicada por Cronin y Taylor en el año de 1992. Está formado por 22 ítems, calificando solo la percepción de los usuarios acerca del desempeño del servicio de la institución, más no valida lo que se espera recibir del servicio (Torres & Vásquez, 2015).

El modelo SERVPERF es una evaluación que mide el desempeño y la calidad del servicio, en distintas dimensiones como: la tangibilidad hace referencia a las instalaciones, equipos y personal; la fiabilidad mide la habilidad con la que la institución permite un ambiente confiable a los usuarios; la capacidad de respuesta describe como la institución responde de manera rápida las inquietudes de los usuarios; la seguridad permite crear un vínculo de credibilidad y confianza y la empatía va a ser la atención individual que ofrece la institución (Vizcaino, Vizcaíno, & Fregoso, 2019).

El modelo SERVQHOS es una evaluación de la calidad de servicio que ha sido transformada y adaptada en SERVQHOS-E, fue ingresada por Barragán y Manrique, el cual consiste en un cuestionario de opinión de los usuarios y está

estructurado por 19 ítems en base a la escala Likert, en donde las puntuaciones más altas hacen referencia a los niveles más altos de calidad y viceversa (Marín, Álvarez, & Valenzuela, 2017).

Conclusiones

Se aprecia dos dimensiones, la primera dimensión se refiere a la calidad subjetiva que engloba 10 ítems y se refiere a factores como capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y una segunda dimensión que es la calidad objetiva contiene 9 ítems y trata de aspectos como: la puntualidad, limpieza, la conservación, los uniformes, la proporción de la información. Está formada por dos bloques, el primer bloque se califica de escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, y se recogen preguntas sobre aspectos específicos, externos, internos y a la calidad subjetiva y 10 preguntas adicionales en el segundo bloque calificados en porcentaje, miden calidad de una institución, ambos bloques están dirigidos para los usuarios y sus familiares (Sánchez et al., 2017).

En conclusión, se puede mencionar que existen diferentes modelos que han sido definidos como instrumentos para medir la calidad de un servicio, tal como se menciona en los párrafos anteriores, siendo el más utilizado sobre este tema el modelo SERVQUAL, que parte de las percepciones y expectativas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Referencias Bibliográficas

- Acchua, C. (2005). *Gestión y Calidad en Administración*. México: Mc Grawill Internacional. SA.
- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55–74. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n180/0185-2760-resu-45-180-00055.pdf>
- Barros, Y., Córdoba, R., & Mendoza, O. (2017). Planeación estratégica de la gestión institucional para la incorporación y apropiación de las TIC en una institución educativa oficial del distrito de Santa Marta. Tesis de Grado, Barranquilla. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/af9d/34ae499123a96f4ab24b5a6b7430d107f22c.pdf>
- Bianchetti, A. (2017). Calidad educativa: concepciones y debate. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(1), 1-3. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v19n1/1607-4041-redie-19-01-00157.pdf>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud*, 6(1), 55-71. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bracho, K., & Carruyo, N. (2011). Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 7, 13-29. Obtenido de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/5>
- Caisaguano, L. (2015). La planificación estratégica y los estándares en la gestión escolar de la Unidad Educativa Jatari Unancha en la parroquia Zumbahua cantón Pujilí provincia de Cotopaxi. Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2391/1/T-UTC-3680.pdf>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia.

- Información tecnológica, 30(2), 73-84. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cuya, D. (2017). El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2015. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1454/TM%20CE-Ge%203216%20C1%20-%20Cuya%20Barreda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, J. (2013). Incidencia de la Planificación Estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3320/1/T1238-MGE-Flores-Incidencia.pdf>
- Garzón, A. (2012). La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional el proceso de enseñanza aprendizaje. Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Pedagogia Aplicada, Barcelona, España. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/96828#page=1>
- Hernández, G., & Fernández, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 69-86. Obtenido de https://www.academia.edu/36970242/LA_PLANIFICACION%20E%20INDICADORES_DE_CALIDAD_EDUCATIVA
- León, H. (2015). Gestión de la planificación estratégica para el desarrollo profesional docente. *Revista Gestión de la Educación*, 6(1), 23-52. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/22719/22925>
- Manzano, J., Mominó de la Iglesia, J., & Carrere, J. (2013). La Planificación Estratégica, un indicador sobre el Liderazgo Pedagógicos. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 14(2), 292-315. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201028055013.pdf>
- Marín, C., Rivera, L., Fernández, P., Macías, N., & Cañarte, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". *Polo de Conocimiento*, 4(5), 204-247. doi:10.23857/pc.v4i5.972
- Marín, M., Álvarez, C., & Valenzuela, J. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11), 1-26. doi: <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i11.119>
- Organización de Estados Iberoamericanos (OIE). (2010). 2021 Metas educativas. Obtenido de <http://www.oei.es/metas2021.pdf>
- Orozco, J., Aguinaldo, R., Naranjo, M., & Toca, M. (2018). La planificación estratégica en el contexto de la educación superior. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/08/planificacion-estrategica-educacion.html>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pérez, P. (2018). La gestión educativa y la planificación estratégica en las Instituciones Educativas de Nivel Secundario de Moyobamba, San Martín. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/2588/TM%20CE-Ge%204196%20P1%20->

- %20Perez%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Sánchez, E., Medina, M., Moreno, J., Ferrer, D., & Hodelín, M. (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. *MEDISAN*, 20(3), 306-312. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n3/san05203.pdf>
- Serna, H. (2008). Gerencia estratégica, Teoría - metodología - alineamiento, implantación y mapas estratégicos. *Índices de gestión* (Décima ed.). Bogotá D.C.
- Torche, P., Martínez, J., Madrid, J., & Araya, J. (2015). ¿Qué es "educación de calidad" para directores y docentes? *Calidad en la Educación* (43), 103-135. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/caledu/n43/art04.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Torres, P., Villafán, J., & Álvarez, M. (2008). Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas. *Revista Iberoamericana de Educación* (47), 2-10. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/2511Lima.pdf>
- Villalobos, R. (2015). Planificación y control de gestión en la educación; análisis crítico de su aplicación en un Centro Educativo Castrense. Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá, Departamento de Ciencias de la Educación, Santiago de Chile. Obtenido de <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/22731/Tesis%20Rodrigo%20Villalobos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, A., Vizcaíno, V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36. doi:10.19136/hs.a18n1.2103
- Zuin, F., França, C., Spers, E. E., Galeano, R., & Ragazzo, R. (2016). Etapas de la planificación estratégica de marketing y el ciclo de vida organizacional. *Invenio*, 19(36), 65-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87745590007.pdf>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright (c) José Nixon Hidalgo Flores

