

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN
LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD FEDERICO VILLARREAL.**

*STRATEGIC PLANNING AND QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE IN
THE STUDENTS OF THE FACULTY OF PSYCHOLOGY OF THE FEDERICO
VILLARREAL UNIVERSITY.*

*PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO
EDUCACIONAL NOS ALUNOS DA FACULDADE DE PSICOLOGIA DA
UNIVERSIDADE FEDERICO VILLARREAL.*

Recibido: 30 de setiembre del 2020

Aprobado: 05 de diciembre del 2020

Ana Eyllin **CORONEL TELLO**¹

Elba S. **ACEVEDO-ROJAS**²

Resumen.

Para llegar a la calidad de la educación, debemos considerar que, lo más importante es la satisfacción del cliente, con el coste más bajo posible, que el proceso de calidad se inicia con la detección de problemas y limitaciones por parte de los directivos de los planteles ya que la gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.

¹ Profesora de Lengua y literatura Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID 0000-0003-1007-3660

² Catedrática en Universidad Tecnológica del Perú y la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

Objetivo de investigación.

Demostrar la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. La muestra de trabajo estuvo formada por 168 alumnos a quienes se les aplicó dos cuestionarios para realizar la medición de las variables planificación estratégica y calidad del servicio educativo. Instrumentos que pasaron por validez de juicio de expertos y confiabilidad a través de una muestra piloto. Los resultados se analizaron a través de la hoja de cálculo de Excel y el programa estadístico de SPSS. En el nivel descriptivo, se han utilizado tablas estadísticas y rangos para determinar los niveles predominantes de las variables; en el nivel inferencial, se usó la estadística paramétrica, r de Pearson a un nivel de significancia del 0,05. Los resultados encontrados demuestran que la planificación estratégica se relaciona de manera directa, moderada y significativa con la calidad del servicio educativo en los estudiantes sujetos de la muestra de estudio. Asimismo, queda establecido que la planificación estratégica se correlaciona de manera significativa con todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo.

Palabras clave. Planificación estratégica, calidad del servicio educativo.

Abstract.

To reach the quality of education, we must consider that, the most important thing is customer satisfaction, with the lowest possible cost, that the quality process begins with the detection of problems and limitations by the managers of the campuses since quality management is based on the continuous development of comprehensive plans, not on the execution of simple isolated or specific actions. Investigate the objective: Determine the relationship between strategic planning and the quality of educational service in students of the Faculty of Psychology of the Federico Villarreal University. The work sample consisted of 168 students to whom two questionnaires were applied to measure the variables strategic planning and

quality of the educational service, instruments that passed through the validity of expert judgment and reliability through a pilot sample. The results were analyzed using the Excel spreadsheet and the SPSS statistical program. At the descriptive level, statistical tables and ranges have been used to determine the predominant levels of the variables; At the inferential level, the parametric statistics, Pearson's r , were used at a significance level of 0.05. The results found show that strategic planning is directly, moderately and significantly related to the quality of educational service in students. student subjects of the study sample. Likewise, the strategic planning is shown to correlate significantly with all dimensions of the quality of the educational service.

Keywords. Strategic planning, quality of educational service.

Introducción.

La predisposición hacia la descentralización de los regímenes educativos provoca que los docentes directivos tomen nuevos roles, que tengan la potestad para actuar de manera íntegra y puedan tomar decisiones que les permitan aprobar al mundo globalizado de la educación y de la sociedad en general. Es por esta razón, que los actores del ámbito educativo gestionan procesos adecuados y coherentes con la movilidad social que acontece en la comunidad, quiere decir, que se debe asumir responsabilidad para obtener resultados exitosos e innovadores y generar las suficientes capacidades para proyectar, diseñar, analizar y evaluar políticas como proyectos pertinentes al contexto actual.

Los procesos de gestión de los sistemas de educación demandan no solo la necesidad de un docente directivo o un gestor de la educación, sino también factores como la planeación, equidad, calidad, manejo de recursos, participación de la comunidad y rendición de cuentas ante esta; todo ello, para generar resultados óptimos y la prestación de mejores servicios. La planificación puede partir de un problema dado o simplemente de la previsión de necesidades y soluciones de la

institución. Generalmente la planeación considera qué hacer, cómo hacer, para qué, con qué, quién y cuándo se debe hacer algo.

Planear implica elegir alternativas. El proceso administrativo es complejo y está repleto de incertidumbres, problemas de tipo económico, dificultades a nivel humano, factores intangibles, etc. Debido a todo ello, las acciones a tomar son numerosas. Cada plan exige la adopción de objetivos y la elección de formas razonables para su logro. Planear es decidir por adelantado lo que se debe hacer.

Educar sin planificar, es como construir una casa sin plano o escribir una novela sin borrador. Educar requiere esfuerzo, análisis racional, pensamiento crítico y creatividad. La planificación en la Educación es una clave para asegurar el éxito y la calidad de las acciones.

Se entiende por planeación educativa a la previa selección y organización de todas las actividades curriculares de la institución, en función de objetivos y sobre la base de recursos humanos, económicos y materiales. Los intereses y las necesidades de la comunidad educativa, el tiempo disponible y la correlación de fallas de años anteriores.

En este sentido, la planeación es un instrumento, no un objetivo, ni un fin en sí mismo. Es un instrumento de trabajo que facilita la organización, la ejecución y el control de la tarea administrativa, por lo que, consecuentemente, debe estar en función de los objetivos y recursos para su óptima realización.

Para que la planeación pueda considerarse como integral, debe realizarse en todos los aspectos presentes, de forma directa o indirecta, en las actividades desarrolladas por la institución educativa.

Es por ello, que en el presente trabajo se muestra una revisión documental de la planeación educativa en el contexto que comprende la búsqueda, revisión e interpretación de la información encontrada.

La Planeación Educativa se encarga de delimitar los fines, objetivos y metas de la educación. Este tipo de planeación permite definir qué hacer, cómo hacerlo y qué recursos y estrategias emplear para la consecución de tal fin. Por lo tanto, la Planificación permite prever los elementos necesarios e indispensables del quehacer educativo.

Es importante señalar que la planificación educativa constituye una herramienta necesaria en el accionar docente, dado que permite establecer los objetivos que se desean alcanzar en cada una de las actividades propuestas en el aula de clase. El resultado final lo constituye el desarrollo integral y una eficiente difusión del aprendizaje por parte de nuestros docentes, lo que le permitirá enfrentarse a los retos que el mundo actual requiere. Toda situación de enseñanza la condiciona la inmediatez y la imprevisibilidad, por lo que la planificación permite reducir el nivel de incertidumbre y anticipar lo que sucederá en el desarrollo de la clase, llevando a la rigurosidad y a la coherencia en la tarea pedagógica en el marco de un programa.

Sánchez y otros (2016) “La planificación puede concebirse como el conjunto de estrategias que se emplean para poder determinar las metas y objetivos institucionales a cumplirse en un plazo determinado de tiempo. “La planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. En efecto, la planificación estratégica constituye un proceso, es decir, es producto de la implementación de un conjunto de pasos, acciones o etapas pre establecidas previamente, lo cual supone un trabajo anterior de trazar cuáles serán las necesidades

institucionales, las cuales debe traducirse en actividades a desarrollarse para poder superarlas en el más corto plazo posible”.

Las instituciones educativas del nivel superior, sobre todo a nivel universitario se encuentran atravesando por un sistema de licenciamiento a cargo de la SUNEDU, organismo creado con la finalidad de garantizar la calidad educativa brindada por las instituciones universitarias, de este modo las universidades son evaluadas en función de determinados criterios que deben cumplir para poder obtener el licenciamiento.

Este sistema constituye una forma de medir la calidad de servicio brindada por las universidades, dado que, de no cumplir con los estándares establecidos, entonces no reciben dicho licenciamiento y, por tanto, tienen que cerrar en el lapso de dos años, esto, en el caso de las universidades particulares, las universidades nacionales, por otro lado, tienen que levantar las observaciones establecidas por un periodo no mayor de dos años y sin alumnado.

Este aspecto implica entonces que las universidades peruanas, tanto nacionales como particulares, tienen que garantizar el cumplimiento de los estándares impuestos por dicho organismo, de lo contrario tendrán que ser cerradas por no brindar las condiciones mínimas de una educación de calidad, que garantice la formación profesional idónea de sus egresados.

De este modo, se observa que la calidad del servicio educativo no es una cuestión pasajera, sino más bien una tendencia de la actual sociedad del conocimiento, donde las condiciones del contexto han cambiado debido al auge de la ciencia y la tecnología, por lo que se requiere que la universidad, como institución formadora de los nuevos profesionales del presente siglo asuman el rol que les

corresponde objetivamente, de tal manera, que los estudiantes se sientan satisfechos con la educación recibida.

Masía y Homero (2002) "Un repaso histórico sobre la evolución que ha seguido el concepto de calidad permite detectar diferentes etapas aproximaciones de la forma en que las empresas han abordado este tema, y cómo ha sido concebido en el mundo educativo en la llamada Era del Conocimiento".

El presente trabajo revisa diferentes Modelos de Evaluación de la Calidad, de planeación estratégica, los antecedentes históricos del concepto de calidad y sus diferentes concepciones, tanto en las empresas como en el sistema educativo. Si bien parece existir consenso acerca de la importancia de la calidad para alcanzar la excelencia y mejora de los procesos y servicios, no es así en cuanto a su naturaleza y las consiguientes estrategias de aplicación.

La calidad es un elemento multidimensional y la naturaleza de su concepto es altamente compleja. De ahí la afirmación siguiente que corresponde Franz A. Van Vught (Alfaro, 2003, pp. 99-113):

"Calidad... sabes qué no es, no obstante, no sabes lo que es. Pero eso se contradice a sí mismo. Pero algunas cosas son mejores que otras, es decir, tienen más calidad. Pero cuando tratas de decir qué es calidad, aparte de las cosas que la tienen todo se vuelve nada. No hay de qué hablar (...) ¿Qué diablos es calidad? ¿Qué es?"

En cada contexto puede encontrarse una definición de calidad, dependiente de las perspectivas de los grupos implicados, de su misión y de los objetivos que se establecen, de su experiencia en los procesos de evaluación y acreditación, así

como de la propia lógica del mercado. Es un concepto pues relativo y multidimensional. Los estudios acerca de la gestión de la calidad en la educación, revelan esa multiplicidad de concepciones de calidad.

Masía; Homero, (2002) “pueden señalarse que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: Calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora. A pesar de la dificultad de establecer un concepto único, es impensable negar la importancia de lograr el incremento de la calidad en la educación. Dos ideas básicas pueden subrayarse al respecto. Primero, la importancia del establecimiento de una estrategia que integre de manera armoniosa los distintos componentes involucrados en cada uno de los procesos que se desarrollan. Y segundo, la imposibilidad de transferir de forma automática el concepto de calidad total de los gerentes de la moderna organización industrial a la organización y la gestión de la educación “

Por otro lado, se necesita que la universidad asuma la función que le corresponde de manera estratégica, para lo cual debe conocer su realidad y de esta manera poder redefinirse a sí misma y poder determinar las condiciones mínimas que le permitan asumir el reto de garantizar un servicio educativo de calidad, acorde a los tiempos modernos.

Lo cual según nuestro parecer está relacionado con la forma como asume la planificación sobre su propia dinámica interna y se proyecta hacia la sociedad, de este modo consideramos que la universidad debe ser capaz de asumir una planificación estratégica, que le permita auto organizarse, desde sus propias características y particularidades. En ese sentido, resulta sumamente importante realizar una investigación para poder determinar la relación que existe entre la

planificación estratégica y el servicio educativo de calidad en las instituciones educativas del nivel superior.

Objetivo general.

Demostrar la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Objetivos específicos.

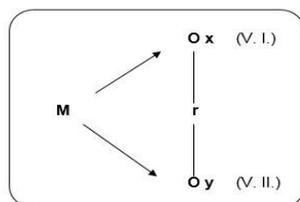
- Identificar la relación existente entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional percibido por los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.
- Establecer la relación existente entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional percibido por los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.
- Demostrar la relación existente entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Metodología de la investigación.

El tipo de investigación que se aplicara es: con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal (transeccional), con un diseño correlacional causal.

Diseño de la investigación.

El diseño que emplearemos es Correlacional, el cual se muestra en el siguiente Diagrama



Denotación:

- M = Muestra de Investigación
- Ox = Variable I: (Planificación estratégica)
- Oy = Variable II: (Servicio educativo)
- r = Relación entre variables

Resultados y Discusión

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo realizado y cuyos resultados se presentan a continuación:

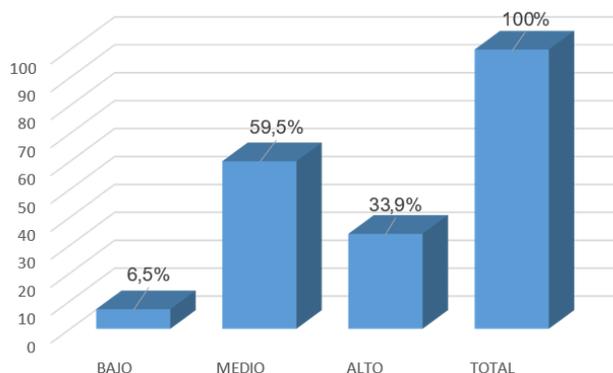


Figura 1. Resultados del diagnóstico situacional

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 59, 5% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a los resultados sobre la percepción sobre el diagnóstico situacional, seguido por el 33, 9% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo un 6, 5% que se ubica en el nivel bajo.

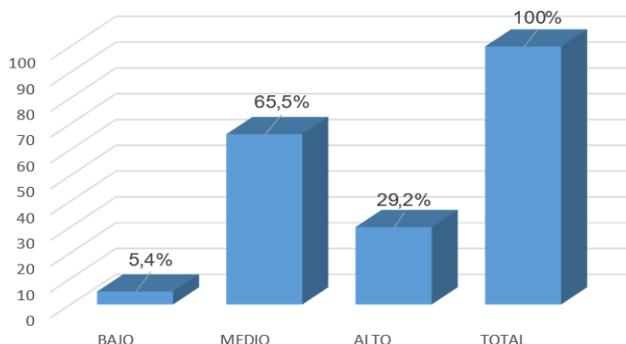


Figura 2: Resultado de los planes estratégicos

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 65, 5% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a los resultados sobre la percepción de los planes estratégicos, seguido por el 29, 2% que se ubica en el nivel alto, observándose el 5, 4% que se ubica en el nivel bajo.

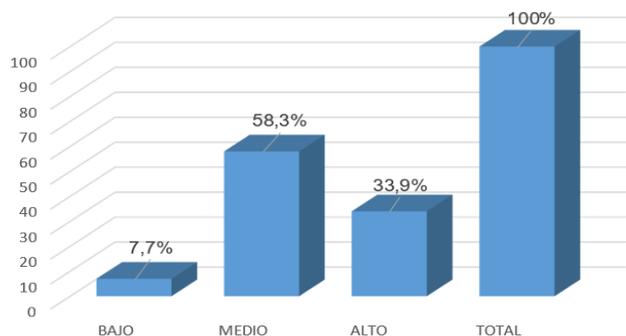


Figura 3: Resultados de la evaluación estratégica

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 58, 3% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a los resultados de la percepción sobre la evaluación estratégica, seguido por el 33, 9% que se ubica en el nivel alto, observándose el 7, 7% que se ubica en el nivel bajo.

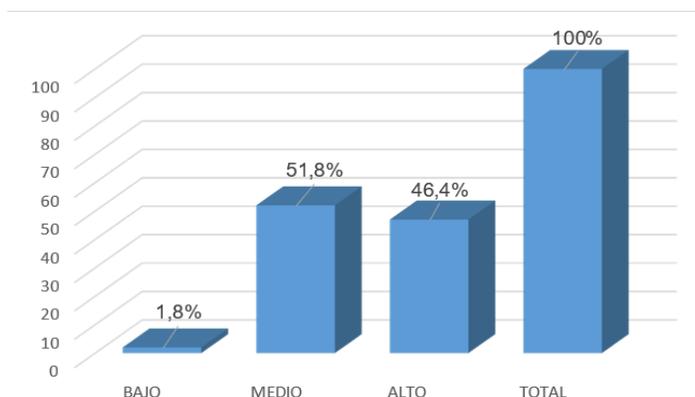


Figura 4: Resultados de la planificación estratégica

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 51, 8% de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a los resultados sobre la percepción de la planificación estratégica, seguido por el 46, 4% que se ubica en el nivel alto, observándose sólo del 1, 8% que se ubica en el nivel bajo.

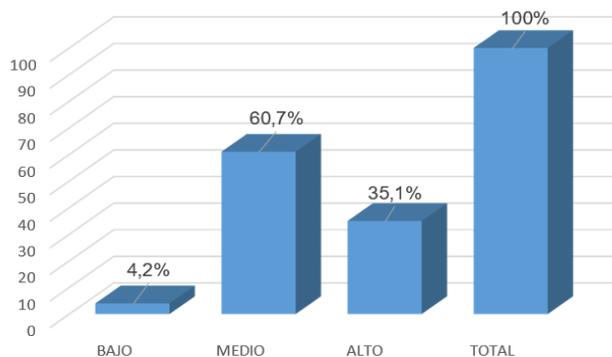


Figura 5: Resultados del liderazgo organizacional

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 60, 7 medio en lo que respecta a los resultados sobre el liderazgo organizacional, seguido por 35, 1% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel alto, observándose sólo el 4, 2% que se ubica en el nivel bajo.

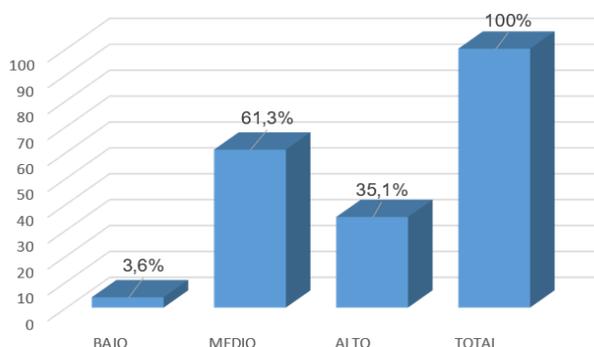


Figura 6. Resultado de la comunicación organizacional

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 61, 3 medio en lo que respecta a los resultados sobre la comunicación organizacional, seguido por un 35, 1% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel alto, observándose un 3, 6% que se ubica en el nivel bajo.

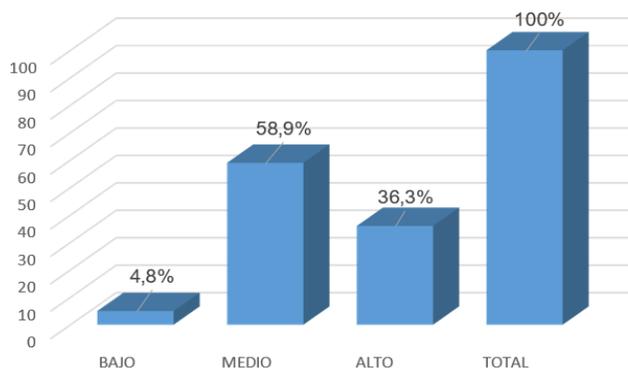


Figura 7: Resultado de la satisfacción percibida

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 58,9 medio en lo que respecta a los resultados sobre la satisfacción percibida, seguido por un 36,3% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel alto, observándose un 4,8% que se ubica en el nivel bajo.

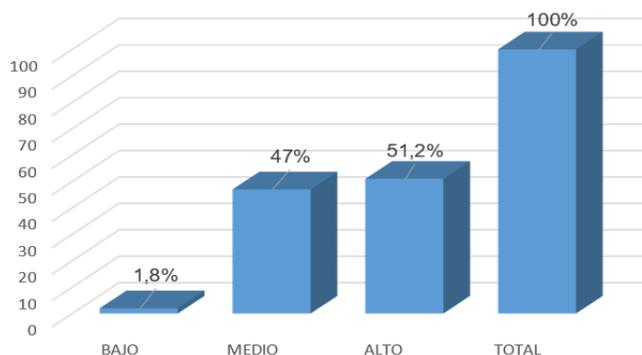


Figura 8. Resultados de la calidad del servicio educativo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 51,2% de los datos se ubica en el nivel alto en lo que respecta a los resultados sobre la calidad del servicio educativo, seguido por un 47% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel medio, observándose un 1,8% que se ubica en el nivel bajo.

Discusión de resultados.

El propósito de esta investigación es dar a conocer la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, estableciendo la relación entre dichas variables.

Así queda como nuestro objetivo general consistió en Demostrar la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba r

de Pearson, se encontró que la variable planificación estratégica se encuentra relacionada con la variable calidad del servicio educativo ($r = 0,70$), siendo el valor de significancia igual a $0,000$ ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación directa, alta y significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por: Sánchez, E. y Otros (2016) “La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente, realizaron una investigación mixta, cuantitativa cualitativa con el objetivo de diseñar un sistema de evaluación para determinar el nivel de calidad de la especialización y el impacto que tendría en la planificación estratégica. Los resultados muestran que; la planeación estratégica es adecuada, pues el resultado muestra una puntuación de 85 puntos en la mayoría de los indicadores. Lo que demuestra que los objetivos propuestos se están cumpliendo, aunque existen amenazas y debilidades que dificultan obtener los resultados esperados respecto al desempeño y optimización del capital humano. Asimismo, se concluye que, la evaluación implementada permito que el personal docente y directivo pueda evaluar los resultados, así como la relevancia de los cambios observados”.

De esta manera en cuanto al primer objetivo específico se plantea Identificar la relación existente entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba r de Pearson, se encontró que la planificación estratégica se encuentra relacionada con el liderazgo organizacional ($r = 0,67$), siendo el valor de significancia igual a $0,000$ ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por:

Tumino, M. y Poteivin, R. (2013) "en su investigación titulada La evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Los resultados obtenidos advierten sobre el orden de importancia atribuida por los encuestados a las diferentes dimensiones de percepción de la calidad. Este hecho permite inferir que la percepción de la calidad puede estar influenciada por las expectativas que a su vez varían en las diferentes culturas y circunstancias. Esto conlleva a sugerir que las escalas de percepción de la calidad de servicios deben estar contextualizadas a las culturas y experiencias de las poblaciones REICE".

Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 81" que sean objetos de estudios. Por su parte, las diferencias señaladas entre las percepciones de los estudiantes de las unidades académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son valoradas por los estudiantes. Asimismo, en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa".

En cuanto al segundo objetivo específico se plantea Establecer la relación existente entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba r de Pearson, se encontró que la planificación estratégica se encuentra relacionada con la comunicación organizacional ($r = 0,68$), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación significativa entre las variables estudiada.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por:

Campos (2014) “en su investigación sobre Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios. Donde se concluye que para el éxito de la estrategia es importante la relación que pueda generarse con donantes actuales y futuros y que se debe poner énfasis en la estructura de Ingresos de la Organización. El desarrollo del plan estratégico de la organización, se construyó el Cuadro de Mando Integral, el cual expresa la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización, en términos operativos, con el objeto de obtener el apoyo de todos los niveles de la organización con el afán de alcanzar las metas planteadas. El Cuadro de Mando Integral, permite ver a la organización desde diferentes perspectivas, además, logra que cada subdirector pueda percibir cualitativa y cuantitativamente, como su aporte individual hace que la organización y su área específica puedan alcanzar sus metas particulares y generales además su visión global”.

En cuanto al tercer objetivo específico se plantea Demostrar la relación existente entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. De acuerdo con los resultados obtenidos, mediante el uso de la prueba r de Pearson, se encontró que la planificación estratégica se encuentra relacionada con la satisfacción percibida ($r = 0,57$), siendo el valor de significancia igual a 0,000 ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación significativa entre las variables estudiada. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por:

Sánchez (2018) “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa La Merced Galois UGEL Ventanilla. Los resultados a nivel

descriptivo de la variable gestión educativa según la percepción de los sujetos muestreados muestran que el 46,25% la perciben como eficiente, respecto a la variable calidad de servicio el 42,5% la percibe como eficiente y poco deficiente. Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis muestran un Rho de 0,941 con un nivel alfa de 0,000, es decir se demuestra que existe una correlación positiva y significativa entre las variables gestión educativa y calidad de servicio”.

Del mismo modo Gamarra (2017) “Planificación estratégica y el desempeño del personal docente en la I.E. Mercedes Indacochea Lozano, Huacho, Lima, realizó un estudio de tipo básico. Los resultados a nivel descriptivos muestran que la planificación estratégica se percibe como eficiente en un 55,8%, asimismo el desempeño del personal docente se percibe como eficiente en un 76,9%. Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,615 con un nivel de significancia de 0,000. Por lo que se demuestra que existe relación positiva, y moderada, entre la variable planificación estratégica y la variable desempeño del personal docente en los sujetos de la muestra de estudio”.

Conclusiones.

Se ha demostrado que:

- Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.
- Existe una relación significativa, entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

- Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.
- La planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal, tienen una relación significativa.

Referencias Bibliográficas.

Campos, F. (2014) Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios. Tesis para optar el grado académico de magister en control de gestión. Universidad de Chile.

Manzano, M. D. (2013). La planificación Estratégica, un indicador sobre el liderazgo pedagógico. Universidad de Salamanca, 25.

Moreno, M. F., & Soto, J. S. (2019). Planeación de estrategias de enseñanza y sus procesos cognitivos subyacentes en un grupo de docentes de básica primaria. Revista Educación, vol. 43, núm. 1, Universidad de Costa Rica, Costa Rica, 13.

Pereira, S. (2013). Planificación y políticas lingüísticas en la enseñanza de lenguas extranjeras a nivel universitario: un análisis de percepciones. Lenguaje, 2013, 41 (2), 383-406, 24.

O.R, Miguel (2013). La planificación estratégica en las instituciones de educación. Revista de Investigación Educativa 16, 11.

Sánchez, E. y Otros (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. Recuperado de: <file:///C:/Users/Sistemas/Downloads/566-2511-1-PB.pdf>.

Tumino, M. y Poteivin, R. (2013), La evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856>.