



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Planificación estratégica y su relación con la gestión de la  
calidad del programa de Psicología de una Universidad, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**AUTORA:**

**Armas Zavaleta, Marilin Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4313-8280)**

**ASESOR:**

**Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: 0000-0002-1825-9542)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Modelos y Herramientas Gerenciales de Investigación**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A nuestro padre Dios, que ilumina mi camino y me da sabiduría.

En memoria a mi padre, quien fue mi mentor y ahora mi inspiración para seguir siendo mejor cada día.

A mi madre porque me enseñó que si tengo fe en Dios él me ayudará a lograr mis metas.

A mis dos pequeños hijos, que me inspiran cada segundo de mi vida hacer mejor persona y profesional.

A mi esposo Luis Meza, por motivarme y apoyarme a conseguir mis metas.

## **Agradecimiento**

Mi profundo agradecimiento en primer lugar a nuestro padre Dios por permitirme que cumpla mis metas de mi desarrollo profesional, a mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, porque siempre nos instruyen para lograr mejorar profesionalmente y forjarnos un mejor futuro.

A Dr. Asesor porque siempre está pendiente de nuestras consultas que hicieron posible la ejecución de esta investigación, por sus orientaciones durante las sesiones de apoyo del trabajo. Por su entera disposición a resolver nuestras dudas.

A Dr. César Acuña por su apoyo incondicional y por orientarme en mi proyecto de vida.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
<b>3.1 Tipo y Diseño de Investigación:</b>	14
<b>3.2 Variables y Operacionalización:</b>	15
<b>3.3 Población, muestra, muestreo unidad de análisis:</b>	17
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b>	19
<b>3.5 Procedimientos:</b>	20
<b>3.6 Método de análisis de datos:</b>	20
<b>3.7 Aspectos éticos:</b>	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Población de docentes de Psicología, según modalidad de contrato, 2020-I.	17
<b>Tabla 02:</b> Muestra de docentes de Psicología, según modalidad de contrato, 2020-I.	18
<b>Tabla 03:</b> Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Planificación Estratégica, de una universidad 2020.	23
<b>Tabla 04:</b> Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Gestión de Calidad de una universidad 2020.	24
<b>Tabla 05:</b> Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Planificación Estratégica por dimensiones, de una universidad 2020.	25
<b>Tabla 06:</b> Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Gestión de Calidad por dimensiones, de una universidad 2020.	27
<b>Tabla 07:</b> Pruebas de normalidad de la variable Planificación estratégica, Gestión de calidad y dimensiones.	30
<b>Tabla 08:</b> Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre planificación estratégica y gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.	32
<b>Tabla 09:</b> Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Misión de la Planificación estratégica y Gestión de calidad	33

en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 10:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Visión de la Planificación estratégica y Gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 34

**Tabla 11:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Análisis del entorno de la Planificación estratégica y Gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 35

**Tabla 12:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: contexto de la organización de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 36

**Tabla 13:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: liderazgo de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 37

**Tabla 14:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: planificación de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 38

**Tabla 15:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: apoyo de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 39

**Tabla 16:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: operación de la Gestión de calidad y Planificación 40

estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 17:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: evaluación del desempeño de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 41

**Tabla 18:** Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: mejora de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020. 42

## RESUMEN

En esta investigación actual que tiene como título planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de psicología de una universidad, 2020, en donde se tuvo como propósito principal Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

La metodología empleada en la investigación es no experimental, cuyo diseño pertenece a una investigación correlacional, de corte transversal, en la recolección de los datos se efectuó a través y mediante los instrumentos que midieron la planificación estratégica y la gestión de la calidad, siempre respetando la metodología científica y además empleando la estadística adecuada para el procesamiento de resultados.

Al procesar los datos se llegó al resultado principal se determinó que el 87.1% perciben una mediana planificación estratégica y que el 90.9% perciben además un nivel medio de la gestión de la calidad; cabe mencionar que un pequeño porcentaje, es decir el 6.8% percibieron un nivel alto, tanto en planificación estratégica como en gestión de la calidad. Al calcular el coeficiente de correlación entre ambas variables se encontró un coeficiente Tau B de Kendal de 0.355 y una significancia de  $0.001 < 0.05$ , indicando que la asociación entre estas las dos variables es positiva y directamente en proporción, vale decir a una mayor planificación estratégica mayor es la gestión de calidad, Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Palabras clave:** Planificación Estratégica, Gestión de la Calidad, Escuela de psicología.



## ABSTRACT

In this current research that is titled strategic planning and its relationship with the quality management of a university's psychology program, 2020, where the main purpose was to determine the relationship between strategic planning and quality management in the Professional Academic School of psychology of a University, 2020.

The methodology used in the research is non-experimental, whose design belongs to a correlational, cross-sectional research, in the data collection was carried out through and through the instruments that measured strategic planning and quality management, always respecting the scientific methodology and also using the appropriate statistics for the processing of results.

When processing the data, the main result was found that 87.1% perceive medium strategic planning and that 90.9% also perceive an average level of quality management; It is worth mentioning that a small percentage, that is, 6.8%, perceived a high level, both in strategic planning and quality management. When calculating the correlation coefficient between both variables, a Kendal Tau B coefficient of 0.355 and a significance of  $0.001 < 0.05$  were found, indicating that the association between these two variables is positive and directly in proportion, that is, to greater strategic planning. greater is quality management, It was concluded that there is a significant relationship between Strategic Planning and Quality Management in the Professional Academic School of psychology of a University, 2020.

**Keywords:** Strategic Planning, Quality Management, School of psychology.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el problema constante de las casas superiores de estudios mundialmente demuestran que si aquellas no se enlazan con la producción no pueden forjar conocimientos; el progreso de la tecnología permite aumentar la productividad o la parte económica de una nación y sea adelantada en el aumento de sus riquezas, o entradas monetarias, bajo ese mismo camino las casas superiores de estudios deben estar listas con buena capacidad instalada para recibir cambios tecnológicos actuales y prepararse en buena hora para cubrir las necesidades que la sociedad demanda; sin embargo el camino más puntual en los países y sobre todo en vías de desarrollo es introducir mayoritariamente recursos monetarios al sistema de universidades, para lograr la competitividad en la producción de conocimientos o saberes académicos.

En las últimas décadas la educación universitaria viene experimentando una serie de cambios que han originado que sea diversa y masiva; procurando hacer más complicados sus sistemas internos, afectando la calidad. La baja claridad en sus procedimientos afecta la credulidad social en sus resultados, y esto ha traído consigo la necesidad de establecer procedimientos que respondan dicha calidad y amparen la fe pública (Lisboa, 2019). En la mayoría de países se preocupan fundamentalmente por el sostenimiento, perfeccionamiento y seguridad de la educación superior respecto a su calidad, haciéndose grandes atrevimientos por alcanzar su correcta enunciación, comprobación y valoración (Lisboa, 2019).

Las universidades latinoamericanas están experimentando el problema central que viene hacer la calidad educativa, de la misma forma se comunica la inquietud de hallar elementos de juicio que logren avalar, vale indicar, proporcionar especial atención en la evaluación considerando la teoría y la práctica, quedando como elemento fundamental para garantizarla. La evaluación es una herramienta de planificación y política universitaria que se estima su permanencia a largo plazo, esto no será una novedad temporal de la estrategia de progreso institucional y acreditado (Lisboa, 2019).

La Universidad en el Perú no es extraña a la presente realidad y para implantar en este contexto de competencia deben formularse estrategias que la conlleve a pasar estos retos, y que se tiene conocimiento que están asociados a la búsqueda de competir para desarrollar una calidad de la enseñanza, una mejor y metódica investigación y siempre estar dando mejores servicios.

La evaluación originada a realizar acciones con fines de acreditación es muy importante y necesaria para: sacar rezagos antiguos, despropósitos y vicios, e ir a la conquista de logros nuevos y seguir consolidando aciertos institucionales con asertividad procurando no deteriorarse, en la necesidad por anticipar futuros retos y dar un adecuado cambio vertiginoso que tome la integración hemisférica, y que permita ejecutar un rastreo mucho más delicado sobre las políticas educativa de nivel superior y con la convicción de un aseguramiento de la calidad de los servicios que ofrece (Cevallos, 2014).

El sistema de gestión de calidad se rige por lineamientos, objetivos y políticas que son las guías del mapa de procesos con el que se desarrolla el sistema de gestión de la calidad, que son planificados por la dirección en base a un análisis del entorno externo e interno, dicha planificación debe apoyar a la ejecución de los procesos sin embargo no siempre es así.

En una Universidad Peruana se observó que habían problemas en la ejecución del sistema de gestión de calidad del programa de estudios de Psicología por falta de lineamientos, objetivos y políticas claras que apoyen a la gestión eficaz de sus procedimientos, es por ello que nace la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad?

Teniendo en cuenta la realidad educativa universitaria en nuestra localidad y ante el problema descrito con anterioridad, la presente investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Asimismo se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación entre la misión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre la visión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre el análisis del entorno y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre el contexto de la organización y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre el liderazgo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre la planificación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre el apoyo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre la operación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Determinar la relación entre la mejora y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

En la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis general:

Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Asimismo se ha planteado las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la misión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre la visión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre el análisis del entorno y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre el contexto de la organización y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre el liderazgo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre la planificación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre el apoyo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre la operación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Existe relación significativa entre la mejora y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presentan las investigaciones realizadas a nivel internacional, como la de Huerta-Riveros, Gaete-Feres, y Pedraja-Rejas (2020), en su publicación “Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena, 2020”, desarrollaron una revisión en los conceptos de dirección estratégica, procedimientos de averiguación para la gestión y calidad, así mismo detallaron el proyecto y ejecución del sistema de información de gestión estratégica formulado por la Universidad del Bío-Bío, observando que dicho sistema fue el soporte para la toma de decisiones logrando el registro de propiedad intelectual del sistema, presentaron dos aspectos: Planificación y desarrollo del sistema de gestión estratégica que facilitó la elaboración y revisión de la planificación. Concluyendo que el estudio de caso exitoso puede ser replicado en otras instituciones universitarias.

También se muestra a Vera, Castiblanco, y Cruz (2018), donde publicaron la siguiente investigación “Desarrollo de modelo integral de autoevaluación en una institución de educación superior, 2018”, propusieron un modelo para la autoevaluación integral y los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, la metodología dinámica de sistemas hizo posible la caracterización y diagnóstico de los procesos de autoevaluación en los grupos de interés, desarrollado un modelo que posibilitó adoptar los procesos de autorregulación, registro calificado, acreditación institucional y renovación en los programas académicos de dicha institución.

En ese mismo sentido, Mendoza y Ortegón (2019), presenta el estudio “La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes, 2019”, desarrollando la propuesta de un método para cualificar el modelo de acreditación de la calidad, como fundamento para la interpretación de las partes, autoevaluación y mejora continua, el método está modelado a partir de la teoría de redes, que permite recabar la data de las interacciones por medio de matrices de relación, luego de la evaluación usando el método propuesto concluyen que la identificación de comunidades por medio de la división en subredes, constituye una herramienta sencilla para valorar la trascendencia de las actividades de mejora, por medio de la transferencia entre los

factores y las partes conectadas, la misma que determina valores con mayor rigor y sin restricciones para ser replicado.

Luego en la investigación de González y Conde (2017), desarrollaron la investigación “El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia en el año 2016”, propusieron efectuar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la I.E. Santa María de la Providencia, luego de aplicar el diseño cualitativo focus group, llegaron a la conclusión que hay relación entre la gestión de la I.E. y la calidad del servicio, puesto que por medio de la planificación estratégica se obtiene calidad en el servicio, debido al acatamiento de las diligencias programadas, satisfaciendo los intereses de los usuarios y obviando fallas en los procesos.

Así mismo se pueden mencionar a las investigación a nivel nacional, donde Ibarra (2012), desarrolló su investigación “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la I. E. Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra-Lima-2011”, planteó determinar la correspondencia del planeamiento estratégico con la gestión de la calidad en la I.E. Kumamoto N° 3092 ubicado en Lima, en base al análisis del PEI, F.O.D.A. y la gestión administrativa, y la evaluación de la proyección, la estructura, unificación, dirección y control; trabajo con un subgrupo de 65 profesores, al cual se les aplicó los cuestionarios para la recolección de la información, luego de realizar el cálculo estadístico, obtuvo como resultado que el planteamiento estratégico está relacionado positivamente e influye en la mejora de la calidad de la Institución educativa.

También a Camayo, Cueto, Paucar y Paitán (2015), realizaron la siguiente investigación “Calidad de las Empresas en los Centros E.P. de Inicial de la Ciudad de Huancayo, 2015”, estudiando la calidad del sistema de gestión de calidad en las I.E. privadas de nivel inicial en la ciudad de Huancayo, comparando la calidad entre las organizaciones educacionales que tienen cierto sistema de gestión de calidad y aquellas que no tienen. El estudio se basó en nueve factores de calidad total de la norma ISO 9001; obteniendo como resultado que las instituciones educativas que tienen cierto sistema de gestión de calidad obtuvieron una calificación más alta en calidad frente a aquellas instituciones educativas que no tienen con un sistema de gestión de calidad.

Se menciona a Sotelo (2016), donde presentó el estudio “Instrumento para evaluar la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008, 2015”, en el cual desarrolló una herramienta para evaluar la satisfacción de los clientes de un centro de educación superior conforme a la pautas de la norma ISO 9001: 2008. En la satisfacción del cliente se propuso cuatro dimensiones: Expectativas del servicio, tiempo, aspectos tangibles y calidad; luego de operacionalizar las variables y sus dimensiones validaron diecinueve ítems que pudo evaluar a los clientes en el marco del sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultado un modelo válido y confiable para ser adoptado en organizaciones de todo tipo.

Luego Tapia (2013), investigó “La gestión de la calidad de la educación universitaria: desafíos y posibilidades, 2013”, donde efectuó el análisis descriptivo de los elementos y ejes de la calidad educativa, llegando a ciertas conclusiones donde señaló a las instituciones y órganos responsables de gestión muy importantes a nivel nacional e inclusive a nivel internacional.

También Benzaquen (2018), realizó el estudio “La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas, 2017”, comparando las empresas peruanas que tienen la certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) concernientes a las organizaciones que no tienen la certificación, la evaluación en la investigación se basó en nueve factores para establecer el grado de nivel de la calidad total en doscientas once organizaciones, sus resultados finales corroboran que las organizaciones que cuentan con la certificación ISO 9001 obtienen el valor más alto en los nueve factores de calidad frente a las organizaciones que no cuentan con la certificación, ratificando la ponderación de la certificación en el progreso de la gestión de la calidad de las empresas.

La investigación de Díaz, Falco, Falco, y Neyra (2015), “Calidad en las Instituciones del Sector Educación Superior Universitaria Privada en el Perú, 2014”, realizaron el estudio comparativo del nivel de calidad, entre las entidades peruanas privadas de educación superior universitario que poseen un sistema de gestión de la calidad y aquellas instituciones que no poseen un sistema de la calidad, la observación se realiza sobre la base de nueve factores para determinar el nivel de la calidad, aplicados en cuarenta y dos universidades privadas, obteniendo como resultados que el 40% de universidades privadas cuenta con un sistema de gestión de calidad, luego del análisis estadístico encontraron que las universidades privadas con SGC



tienen un desempeño significativamente mejor frente a las universidades privadas que carecen de un sistema de gestión de calidad.

Después, Oseda, Mendivel, y Durán (2020), desarrollaron una investigación “Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú, 2019”, investigación de tipo aplicada, correlacional en base a tres dimensiones: la capacidad de reflexión crítica y autocrítica; de planificación, realización participativa de las actividades y proyectos, con la puesta en marcha de las estrategias; y la capacidad de consolidación de la innovación del personal con la organización y el tipo de administración en la universidad; para establecer el grado de correspondencia que hay entre el potencial de innovación y la gestión institucional en los colaboradores del centro de estudios, la muestra tomada fue de noventa y dos sujetos entre los docentes, personal de administración y alta dirección, los resultados que obtuvieron fueron el 75% con nivel muy bueno del potencial de innovación de la universidad, el 73% con nivel muy bueno en la gestión institucional. Finalmente encontraron a partir de las tres dimensiones estudiadas la relación altamente significativa al cruzar las variables de estudio: potencial de innovación y la gestión institucional.

También está, Zeña y Arévalo (2016) que publicaron “Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la calidad de investigación científica en universidades del Perú, 2015”, propusieron un modelo de gestión del conocimiento establecido a partir del constructivismo pedagógico desarrollado en cuatro factores: Planear, a cargo de la alta dirección, gestionar recursos humanos, currículo por competencias y gestión estratégica en las universidades; evaluando su percepción por medio de un cuestionario aplicado a una muestra de cincuenta colaboradores universitarios, llegando a concluir que se percibe en los colaboradores una baja calidad de las publicaciones científicas en las instituciones educativas superiores universitarias peruanas.

Se tiene a Macarlupú (2017) en su tesis “Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.2017”, y buscó una correlación entre la Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad universitaria, a fin de determinar las relaciones entre sus dimensiones y también identificaron aquellas q obtuvieron bajas frecuencias y que afectan a la gestión, luego de realizar

el análisis estadístico concluyeron que hay asociación significativa entre Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad.

Finalmente, González y Ramírez (2018), en su publicación “Articulación de los sistemas de calidad, consejo nacional de acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas, 2018”, desarrollaron un modelo que pretende unir ambas normas de calidad, en una matriz de correspondencia, de forma tal que se contemplen los requisitos de calidad, desarrollando una evaluación sistémica de los procedimientos de autoevaluación y acreditación educativas.

A la luz de las investigaciones previas y al objetivo de la investigación se puede afirmar que las casas superiores de estudio deben tomar un modelo nuevo de planificación estratégica que sea útil en los distintos ámbitos como la alta dirección, la dirección media y la parte operativa.

Respecto a los fundamentos teóricos, se puede afirmar que; la dirección estratégica es un pilar muy importante como eje transversal de toda organización educativa y en especial las de índole superior, fundamentalmente a que todo se esclarece cuando se ejecuta y se proyecta dichas estrategias. En ese mismo sentido, la gestión es una arista estructural de la calidad, que esta vasado en lograr niveles de resultados mínimos para llegar a un estándar de calidad, disminuyendo riesgos en todo desarrollo organizacional (Bernasconi y Rodríguez-Ponce, 2018).

Así mismo, la dirección estratégica permite embarcar y trazar el objetivo estratégico para seguir un norte estratégico y un camino), en tal sentido la gestión académica como administrativa y financiera, toma muchos aspectos de funcionalidad, que al implementarla ayuda al éxito en toda organización, y a medida que se implementen y se ejecuten los requerimientos de la dirección estratégica, la gestión dará paso agigantados con el fin de cumplir los objetivos (Pedraja-Rejas y Rodríguez-Ponce, 2014a). También se afirma que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un proceso (Huerta-Riveros, Gaete-Feres, & Pedraja-Rejas, 2020).

Sin embargo el Plan Estratégico, que no solamente es un documento formulatorio, sino que es un proceso que va guiando de manera asertiva a los colaboradores de una institución a fin de alcanzar los objetivos globales, formulando otros objetivos acorde para lograr la visión de la institución (Ibarra, 2012).

Ahora, la planificación estratégica podría ser una herramienta clave en el proceso de progreso tanto a la interna como a la externa del proceso educativo y bajo la misma arista forjar un transcurso prospectivo vivencial de la planificación estratégica. Una maniobra que cuentan la alta dirección en instituciones futuristas usan para dar un paso adelante al futuro en la orientación hacia la calidad total, implicando escuchar a sus colaboradores y usarla a posteriori esta información a una mejor aplicación (Schermerthorn, Hunt, & O.R., 2005)

Entonces se puede definir que la planificación estratégica es un proceso que se construye de forma participativa haciendo un análisis del entorno externo e interno de la organización, que se realiza de manera cíclica, con el fin de alinear las estrategias al logro de la visión, otorga las políticas y objetivos para implementar sistema de la gestión de la calidad (Ibarra, 2012).

Dimensiones de la planificación estratégica:

Alarcón (2008, mencionado por Romero, 2017) pronuncia que una corporación se administra hacia los siguientes aparatos para lograr sus metas y las consideraciones forzosas para la toma de decisiones apropiadas.

Esta ha de estar condescendida por la misión, la visión y el análisis del entorno. De lo antes mencionado, indico que los compendios expresados son significativos en cada corporación.

**a. Misión.** Palom (2007, mencionado por Romero, 2017) lo precisa como el saber de ser la guía que brinda el horizonte el que transportará la corporación.

El objetivo general de la corporación, y el más importante por el que laboramos y luchamos, la misión pronuncia todo de que se desea para lograr los principios de postura filosófico. La misión para la corporación es la razón de ser, es la meta que hace que se movilice todos los esfuerzos y contenidos.

Ahora bien, desde la arista educativa se menciona que la misión es la que “describe la razón de ser de toda escuela, y la cual fue pensada por el gobierno, para reformular la nación, dando expreso del compromiso y de la función que debe tener dentro de su especificidad” (Ministerio de educación y cultura, 2006, pág. 551) las expresiones textuales dadas genera aportes importantes a las que hacer de las corporaciones educacionales específicamente.

## **b. Visión.**

Según Eyzaguirre (2006, mencionado por Romero, 2017) lo precisa como “la idea clara y concisa del futuro o del sueño, que deberá lograrse por una institución, la visión nos indica, el ideal, el que nos gustaría ser y el que nos gustaría como nos vean o perciban”.

“La visión inspira y transforma las energías en acción. En cierto sentido, la imaginación que uno tiene debe ser de apoyo para dar una visión de cierta institución, mezclada o agregada de osadía y previsión que debe no común”.

Una visión efectiva se identifica por tener claridad y escaso de lo ambiguo, cómodo de acordarse, objetiva o viable, ordenada con los valores y la cultura organizacional de toda organización, encaminada a las penurias de los beneficiarios y que narre el futuro.

En ese sentido, para formular la visión, se debe tomar en cuenta los componentes más importantes: deseo de la institución en el futuro, penurias futuras para buscar la satisfacción, otras áreas de la población a aplicar estas acciones, innovadores productos o servicios ofertados, capacidades a desplegar para lograr el liderazgo. (págs. 24-25)

## **c. Análisis de entorno**

(Rodríguez, 1997 mencionado por Romero, 2017) Se debe tomar en cuenta que la pericia es parte de ello, por lo que se define como una acción de tendencia y difiere de la forma que es un actuar operante.

Para diseñar las estrategias de acciones idóneas es importante saber lo que sucede con su realidad corporativa, y determina el contexto, a través de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que hacen posible realizar un entorno que funcione adecuadamente y con un horizonte claro como son los objetivos de las corporaciones.

Respecto a gestión universitaria, que incluye aspectos múltiples y cuestiones de la vida ordinaria de la Universidad; lo que hace el Rector, los docentes universitarios, las asociaciones que se dan entre ellos, con los clientes externos y la totalidad de la comunidad; los cuestiones que afrontan y la manera en la que lo hacen; en el marco de un contexto cultural que les brinda sentido y significación singular a lo actuado, que tiene normas, reglamentos, conceptos y perfiles que se generan y

recrean en la vida cotidiana de la vida universitaria; para crear los locales y los contextos de aprendizaje de los alumnos (Ibarra, 2012).

La variable Sistema de Gestión de calidad, surge de la Teoría de los sistemas (Ludwing von Bertalanffy-1951, mencionado por Cáceres, 2018) Tiene una configuración integradora, y define a la institución como un sistema accesible o no accesible. No coloca barreras para dividir departamentos, al contrario realiza coordinaciones entre los departamentos para integrarlas basado siempre en teorías fundadas sobre la calidad; y estas teorías aportan de manera total o global. Después la entropía, que es la proyección de los sistemas que finalmente se desgastan, en las organizaciones como clases de sistemas sociales, sus funcionalidades están asociados a su estructura, sin embargo los objetivos organizaciones deben evitar la entropía, logrando incentivar la tecnología, en busca de obtener una organización tecnificada y con eficacia y agilidad en todos sus procesos.

Entonces se puede definir que la gestión de la calidad desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015 viene a ser varios procesos sistemáticos en donde se planifica, ejecuta y controla las diversas actividades que van dirigidas a garantizar la estabilidad y consistencia del desempeño de la organización para la satisfacción del cliente, se rige por las políticas de calidad y objetivos de calidad (Camayo, Cueto, Paucar, & Paitán, 2015), (Sotelo, 2016), (González & Conde, 2017), (Benzaquen, 2018).

### **Dimensiones de la gestión de la calidad:**

#### **a) Contexto de la Organización:**

Es un requisito importante de la Norma ISO 9001:2015, se menciona que toda corporación debe tener en cuenta y que es muy importante tomar en cuenta todos los aspectos internos y externos que indudablemente afectan las estrategias para lograr los objetivos, además de planificar en el futuro el Sistema de Gestión de la Calidad. (Norma ISO 9000:2015, mencionado por Cáceres, 2018).

#### **b) Liderazgo:**

Es la disposición a tener compromiso serio y permanente a satisfacer el cliente por parte de la alta dirección de la corporación. Teniendo en cuenta el establecimiento de la visión con claridad en el futuro y horizonte, con el fin de llegar a las metas y

los fines que se imponga la corporación. (Norma ISO 9000:2015, mencionado por Cáceres, 2018).

**c) Planificación:**

Es también un importante requisito de la Norma ISO 9001:2015. La corporación debe instituir, fundar, conservar y optimizar de manera continua su sistema de gestión de calidad, en esta tarea se debe agregar la totalidad de procesos indispensable para la planificación, también se debe realizar las interacciones necesarias de acuerdo a los requerimientos que instaura la norma ISO 9001. (Norma ISO 9001:2015, mencionado por Cáceres, 2018).

**d) Operación:**

Se presenta en el punto 8 de la Norma ISO 9001:2015. En búsqueda de la optimización del control operativo para con los procesos productivos de toda corporación. En resumida cuenta, de debe definir los criterios de forma afectiva y los procesos adecuados para todos los productos y servicios se les brinda al cliente importante y no importante, del mismo modo también debe enfocarse a los tramites documentarios y recursos para que los que se ofrezca de forma adecuada. (Norma ISO 9001:2015)

**e) Evaluación de desempeño:**

Se presenta en el punto 9 de la Norma ISO 9001:2015. Se evalúa el desempeño a través de una hoja de registro específicamente para el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) pues la presente norma está basado en este ciclo de calidad, es importante este punto 9 debido a que el Sistema de Gestión de la Calidad siempre está en funciones de manera correcta y eficaz y de no ser así pues se debe dar cumplimiento a dichos requisitos. (Norma ISO 9000:2015, mencionado por Cáceres, 2018).

**f) Mejora:**

Se presenta en el punto 10 de la Norma ISO 9001:2015. Para aumentar la satisfacción del cliente la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar enfocados a cumplir con los requisitos del cliente, aumentando su satisfacción. (Norma ISO 9000:2015, mencionado por Cáceres, 2018).

### III. METODOLOGÍA

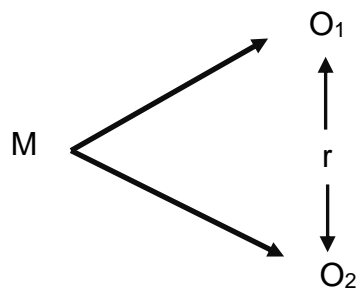
#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

**Tipo de Investigación:** Aplicada

**Diseño de Investigación:** No experimental, transeccional y correlacional simple.

El diseño es correlacional simple (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) porque su finalidad es dar a saber la analogía existente entre dos conceptos, clases o categorías en un contexto específico.

El actual estudio busca conocer la relación y/o asociación existente considerando las variables: planificación estratégica y gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad:



Dónde:

M: Subgrupo conformada por 132 docentes.

O1: Obs. de planificación estratégica.

O2: Obs. de gestión de la calidad.

r: Relación-Asociación entre las variables, planificación estratégica y gestión de la calidad.

## **3.2 Variables y Operacionalización:**

### **Variable 1: Planificación Estratégica**

#### **Definición conceptual:**

Conceptualizando la planificación estratégica, se puede decir que es un proceso que se construye de forma participativa haciendo un observación del ambiente por fuera e interno de la institución, que se realiza de manera cíclica, con el fin de alinear las estrategias al cumplimiento de la visión, otorga las políticas y los propósitos para efectuar sistema de la gestión de la calidad (Ibarra, 2012).

#### **Definición operacional:**

La planificación estratégica se medirá a través de un cuestionario que contempla las dimensiones de misión, visión y análisis del entorno; desde la perspectiva del docente.

#### **Dimensión 1: Misión.**

##### **Indicadores:**

- Declaración de la misión.
- Comprensión de la misión.

#### **Dimensión 2: Visión.**

##### **Indicadores:**

- Declaración de la visión.
- Comprensión de la visión.

#### **Dimensión 3: Análisis del entorno.**

##### **Indicadores:**

- Declaración de amenazas.
- Declaración de fortalezas.
- Declaración de oportunidades.
- Declaración de debilidades.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

#### **Definición conceptual:**

Conceptualizando la gestión de la calidad desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015 viene a ser varios métodos sistemáticos en donde se planifica, ejecuta y



controla las diversas actividades que van dirigidas a garantizar la estabilidad y consistencia del ejercicio de la organización para la complacencia del cliente, se rige por las políticas de calidad y propósitos de calidad (Camayo, Cueto, Paucar, & Paitán, 2015), (Sotelo, 2016), (González & Conde, 2017), (Benzaquen, 2018).

**Definición operacional:**

La gestión de la calidad se medirá por medio de la perspectiva del docente mediante un cuestionario que contempla las dimensiones de contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora.

**Dimensión 1:** Contexto de la organización.

**Indicadores:**

- Proporción de acuerdo al contexto de la organización.

**Dimensión 2:** Liderazgo

**Indicadores:**

- Proporción de acuerdo al liderazgo.

**Dimensión 3:** Planificación

**Indicadores:**

- Proporción de acuerdo a la planificación.

**Dimensión 4:** Apoyo.

**Indicadores:**

- Proporción de acuerdo al apoyo.

**Dimensión 5:** Operación.

**Indicadores:**

- Proporción de acuerdo a la operación.

**Dimensión 6:** Evaluación del desempeño.

- Proporción de acuerdo a la evaluación del desempeño.

**Dimensión 7:** Mejora.

- Proporción de acuerdo a la mejora.

### 3.3 Población, muestra, muestreo unidad de análisis:

#### Población:

Para la determinación del total de profesores o docentes universitarios de la Escuela Académico Profesional de Psicología de una Universidad, totalizando 200 distribuidos en docente a tiempo completo y docente a tiempo parcial.

Tabla N° 01: Población de docentes de Psicología, según modalidad de contrato, 2020-I

MODALIDAD	Numero	Porcentaje
Tiempo Completo	75	37.5
Tiempo Parcial	125	62.5
TOTAL	200	100.0

Fuente: Departamento de RRHH.

#### Muestra:

Reflexionando la heterogeneidad de los compendios que conforman la población bajo estudio para establecer el volumen de muestra, se esgrimió el Muestreo Aleatorio por Estratos, por afijación proporcional, con un 95% de confianza y 5.0% de error de muestreo, considerando varianza máxima.

Se determinó el tamaño del subconjunto o muestra aleatoria, se utilizó la siguiente fórmula general del muestreo conociendo el tamaño de la población:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 (pq)N}{(N-1)d^2 + pqZ^2}$$

Donde:

- $d=0.05$  precisión en la estimación del parámetro
- $Z= 1.96$  valor normal al 95 % de confianza
- $N=200$  población total.
- $p= 0.50$  Proporción de éxitos con percepción en gestión de calidad.

- $q=1-p$

Reemplazando los valores indicados en la fórmula para “n” se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.25)200}{(200 - 1)(0.05)^2 + (0.25)(1.96)^2} = 131.75$$

n = 132 docentes

### **Asignación proporcional de la muestra para cada escuela**

El tamaño de muestra para cada escuela fue obtenida proporcionalmente a los tamaños de los estratos, es decir:

$$n_h = \frac{N_h}{N} * n$$

h= 1 y 2

Tabla N° 02: Muestra de docentes de Psicología, según modalidad de contrato, 2020-I.

MODALIDAD	Numero	Porcentaje
Tiempo Completo	49	37.5
Tiempo Parcial	82	62.5
TOTAL	132	100.0

Fuente: Departamento de RRHH.

### **Tipo de muestreo:**

El muestreo utilizado fue el Muestreo Aleatorio Estratificado, con afijación proporcional, donde cada estrato es representado por la modalidad docente (Tiempo completo y Tiempo parcial).

### **Unidad de análisis:**

Docente universitario de la Escuela Académico Profesional de Psicología de una universidad

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La pericia manejada fue la pesquisa, esta técnica consiste en conseguir averiguación de los individuos de estudio, compensada por ellos mismos, sobre dictámenes, cualidades o indicaciones. Existiendo formas de adquirir información con este procedimiento, para el estudio fue el cuestionario-escala. (García, 2014)

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario Parte I	Determina la cota de percepción de la planificación estratégica
	Cuestionario Parte II	Determina el nivel de la perceptibilidad de la gestión de calidad

#### Validez

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014), menciona que la validez de un utensilio es el grado de medición de la variable desea medir.

El cuestionario utilizado en la investigación fue validado según criterio de cordura de experto. Los cuestionamientos del instrumental se aprobaron en pie a los razonamientos de pertinencia, relevancia y claridad (Anexo 03).

#### Confiabilidad

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014), mencionan que el utensilio de medición es confiable cuando se repite varias veces y consigue iguales resultados de medición de la variable, afirmando que el instrumento es confiable mediante un coeficiente llamado alfa de crombach (Anexo 04).

#### Baremo de Interpretación del coeficiente alfa

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

### **Confiabilidad del cuestionario de la investigación**

De una totalidad de 15 ensayos ejecutadas a nivel de muestra piloto para evaluar la confiabilidad del instrumental se logró para el utensilio total un índice de confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.852$  ( $\alpha > 0.71$ ) para que el instrumental que valora la Planificación Estratégica, y además se calculó un índice de Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.829$  ( $\alpha > 0.71$ ) para que el instrumental que valora la Gestión de calidad, a razón de los resultados se puede afirmar que los instrumentales que valoran la Planificación Estratégica y la Gestión de Calidad son confiables. (Ver Anexo N° 05)

### **3.5. Procedimientos:**

La dirección de la Escuela Académico Profesional de Psicología otorgo el permiso, sin embargo no se cuenta con un documento de autorización para usar el nombre de la universidad.

Aprobada el permiso de manera verbal, se realizaron coordinaciones con la dirección para ejecutar la encuesta enviando el instrumento a los correos y WhatsApp así se recolectó los datos a través de los correos electrónicos y whatsApp.

En primer lugar se les informó a los docentes sobre los objetivos de la investigación para luego recibir la afirmación o negación en la participación del estudio.

Después de la afirmación del docente, se procedió a enviarle un mail o mensaje para que responda los ítems del instrumento.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Con el propósito de dar contestación a los propósitos e hipótesis planteadas en la actual investigación, se empleó los sucesivos métodos estadísticos:

#### **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA**

##### **Tablas estadísticas**

Condescienden a separar cada distribución de frecuencias según la variable objetivo de estudio, basándose en los baremos determinados previamente, para dar análisis e interpretaciones del comportamiento de la variable de estudio, presentadas según las normas apa.

## **ESTADÍSTICA INFERENCIAL**

### **Medidas estadísticas**

En el proceso de los valores recogidos, se usó el paquete estadístico SPSS versión 25.0 y la hoja electrónica EXCEL 2016, construyendo cuadros y tablas de repartición de frecuencias y conllevando a la contrastación de las respectivas pruebas de hipótesis estadísticas. En ese mismo contexto, se usaron los cálculos estadísticos siguientes.

#### **Pruebas estadísticas:**

- Prueba distribución de normalidad Kolmogorov Smirnov: Para demostrar la distribución de la normalidad de los datos y así determinar el comportar de las variables de estudio.
- Prueba de Tau b de Kendal: Prueba estadística no-paramétrica para demostrar las pruebas nulas de investigación, basándose en la no normalidad de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Respeto por las personas; incorpora dos persuasiones éticas, que los seres humanos deben estar en trato cordial con los agentes autónomos y con autonomía. En consecuencia se considera el de tener el reconocimiento a su autonomía y de hacer uso de la protección a los individuos que la tienen de manera disminuida.

Se reverenció el consentimiento informado en cada uno de los docentes, ya que dieron cuenta que dicha información es la más adecuada para la investigación. Notificándoles que los valores proporcionados en los cuestionarios serán uso exclusivo para el estudio y con fines estrictamente científicos, también se les dio a saber el propósito u objetivo general de la investigación.

Se consideró el principio de la justicia, pues los individuos tienen todo el derecho a un justo trato y más que decir equitativo, sin discriminación y sin prejuicios, este principio se aplicara antes, durante y después de la participación en la actual investigación.

Se consideró que la información obtenida fue conservada y se dará la confidencia adecuada como debe ser, respecto a los secretos personales o no personales, expuestos por parte de los docentes, no serán descubiertos, en todo caso sólo serán de utilidad para los propósitos de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de las variables de estudio

#### VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Tabla 03

Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Planificación Estratégica, de una universidad 2020.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Nº	%
BAJA	8	6.1
MEDIA	115	87.1
ALTA	9	6.8
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes, Mayo 2020.

#### Descripción:

En la Tabla 03, se puede visualizar la repartición de los docentes, de acuerdo a lo opinado respecto a la planificación estratégica en la escuela académica profesional de psicología de una universidad; podemos afirmar que el 87.1% de los docentes perciben que existe una planificación estratégica “media”, luego el 6.8% de los docentes perciben que hay una planificación estratégica “alta” y el 6.1% de los docentes perciben que hay una planificación estratégica “baja”, en el transcurso del año 2020.



## VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 04

Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Gestión de Calidad, de una universidad 2020.

GESTIÓN DE CALIDAD	Nº	%
BAJA	3	2.3
MEDIA	120	90.9
ALTA	9	6.8
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes, Mayo 2020.

### Descripción:

En la Tabla 04, se puede visualizar la repartición de los docentes, de acuerdo a lo opinado respecto a la gestión de calidad en la escuela académica profesional de psicología de una universidad; podemos afirmar que el 90.9% de los docentes perciben que hay una gestión de calidad “media”, luego el 6.8% de los docentes perciben que hay una gestión de calidad “alta” y solo el 2.3% de los docentes perciben que hay una gestión de calidad “baja”, en el transcurso del año 2020.

## DIMENSIONES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Tabla 05

Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Planificación Estratégica por dimensiones, de una universidad 2020

DIMENSIONES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Nº	%
<b>MISIÓN</b>		
BAJA	33	25.0
MEDIA	80	60.6
ALTA	19	14.4
<b>VISIÓN</b>		
BAJA	25	18.9
MEDIA	76	57.6
ALTA	31	23.5
<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO</b>		
BAJA	6	4.5
MEDIA	119	90.2
ALTA	7	5.3
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes, Mayo 2020.

### Descripción:

En la Tabla 05, se puede visualizar la repartición de los docentes, de acuerdo a lo percibido respecto a la planificación estratégica en la escuela académica profesional de psicología de una universidad, según su opinión respecto a la planificación estratégica en su dimensión: Misión; podemos afirmar que el 60.60% de los docentes perciben que hay una misión “media”, luego el 25.0% de los docentes

perciben que hay una misión “baja” y el 14.4% de los docentes perciben que hay una misión “alta”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la opinión a la planificación estratégica en su dimensión: Visión; podemos afirmar que el 57.6% de los docentes perciben que hay una visión “media”, luego el 23.5% de los docentes perciben que hay una visión “alta” y el 18.9% de los docentes perciben que hay una visión “baja”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la opinión a la planificación estratégica en su dimensión: Análisis del entorno; podemos afirmar que el 90.2% de los docentes perciben que existe un análisis del entorno “media”, luego el 5.3% de los docentes perciben que existe un análisis del entorno “alta” y el 4.5% de los docentes perciben que existe un análisis del entorno “baja”, en el transcurso del año 2020.

## DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 06

Percepción de los docentes de la Escuela Académica Profesional de psicología de acuerdo al nivel de Gestión de Calidad por dimensiones, de una universidad 2020

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	Nº	%
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
BAJA	19	14.4
MEDIA	83	62.9
ALTA	30	22.7
<b>LIDERAZGO</b>		
BAJA	28	21.2
MEDIA	81	61.4
ALTA	23	17.4
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
BAJA	27	20.5
MEDIA	81	61.4
ALTA	24	18.2
<b>APOYO</b>		
BAJA	24	18.2
MEDIA	79	59.8
ALTA	29	22.0
<b>OPERACIÓN</b>		
BAJA	6	4.5
MEDIA	106	80.3
ALTA	20	15.2
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		
BAJA	27	20.5
MEDIA	78	59.1
ALTA	27	20.5
<b>MEJORA</b>		
BAJA	26	19.7
MEDIA	87	65.9
ALTA	19	14.4
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes, Mayo del 2020.

## **Descripción:**

En la Tabla 06, se puede visualizar la repartición de los docentes, de acuerdo a lo percibido respecto a la gestión de calidad en la escuela académica profesional de psicología de una universidad, según su opinión respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Contexto de la organización; podemos afirmar que el 62.9% de los docentes perciben que hay un contexto de la organización “media”, luego el 22.7% de los docentes perciben que hay un contexto de la organización “alta” y el 14.4% de los docentes perciben que hay un contexto de la organización “baja”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Liderazgo; podemos afirmar que el 61.4% de los docentes perciben que hay un liderazgo “medio”, luego el 21.2% de los docentes perciben que hay un liderazgo “bajo” y el 17.4% de los docentes perciben que hay un liderazgo “alto”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Planificación; podemos afirmar que el 61.4% de los docentes perciben que hay una planificación “media”, luego el 20.5% de los docentes perciben que hay una planificación “baja” y el 18.2% de los docentes perciben que hay una planificación “alta”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Apoyo; podemos afirmar que el 59.8% de los docentes perciben que hay un apoyo “medio”, luego el 22.0% de los docentes perciben que hay un apoyo “alto” y el 18.2% de los docentes perciben que hay un apoyo “bajo”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Operación; podemos afirmar que el 80.3% de los docentes perciben que hay una operación “media”, luego el 15.2% de los docentes perciben que hay una operación “alta” y el 4.5% de los docentes perciben que hay una operación “baja”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Evaluación del desempeño; podemos afirmar que el 59.1% de los docentes perciben que hay una evaluación del desempeño “media”, luego el 20.5% de los docentes perciben que hay una

operación “alta” y el otro 20.5% de los docentes perciben que hay una evaluación del desempeño “alta”, en el transcurso del año 2020.

Respecto a la gestión de calidad en su dimensión: Mejora; podemos afirmar que el 65.9% de los docentes perciben que hay una mejora “media”, luego el 19.7% de los docentes perciben que hay una mejora “baja” y el 14.4% de los docentes perciben que hay una mejora “baja”, en el transcurso del año 2020.

## ANÁLISIS DE LA NORMALIDAD

Tabla 07

Pruebas de normalidad de la variable *Planificación estratégica, Gestión de calidad* y dimensiones.

PRUEBA DE NORMALIDAD	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Significancia
<b>Planificación Estratégica</b>	0.106	132	0.001
Misión	0.105	132	0.001
Visión	0.088	132	0.014
Análisis del entorno	0.073	132	0.085
<b>Gestión de Calidad</b>	0.111	132	0.000
Contexto de la organización	0.135	132	0.000
Liderazgo	0.106	132	0.001
Planificación	0.128	132	0.000
Apoyo	0.095	132	0.005
Operación	0.096	132	0.005
Evaluación del desempeño	0.081	132	0.033
Mejora	0.115	132	0.000

Fuente: Encuesta realizada a los docentes, Mayo del 2020

### Descripción:

En la Tabla 07 se está a la mira del ensayo de Kolmogorov - Smirnov en muestras cuyo número es mayor a cinco decenas ( $n > 50$ ) para realizar la prueba de normalidad para datos recolectados de variables, donde se observa que el nivel de significación para la planificación estratégica y la gestión de calidad tienen valores inferiores al 5% ( $p < .05$ ), y se demostró que cuya distribución es no normal; por lo

tanto fue de imperiosa necesidad, el uso de pruebas no paramétricas Tau-b de Kendall, para contrastar las hipótesis de investigación.



### 3.3 Docimasia de la hipótesis de estudio

**Hipótesis General:** - Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 08**

**Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre planificación estratégica y gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.**

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>	<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,355	0,074	3,263	0,001
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

#### **Descripción:**

En la Tabla 08, se muestra la prueba de asociación entre las variables de estudio: planificación estratégica y gestión de calidad; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.355 y una significancia de  $0.001 < 0.05$ ; e indica que la asociación entre estas las dos variables es positiva y directamente en proporción, vale decir a una mayor planificación estratégica mayor es la gestión de calidad; eso indica que existe asociación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de calidad en la escuela profesional de psicología de una universidad, en el transcurso del año 2020.

**Hipótesis Especifica 1** Existe relación significativa entre la Misión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 09**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Misión de la Planificación estratégica y Gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,369	0,072	3.340	0,001
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 09, se estar a la mira la prueba estadística de reciprocidad entre la dimensión: misión de la planificación estratégica y gestión de calidad; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.369 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ ; y exterioriza que la asociación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional; eso indica que existe dependencia significativa entre la misión y la gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Específica 2** Existe relación significativa entre la Visión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 10**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Visión de la Planificación estratégica y Gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,289	0,070	3.015	0,003
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 10, se está a la mira la prueba estadística de reciprocidad entre la dimensión: visión de la planificación estratégica y gestión de calidad; El estadístico Tau B de Kendal resultó tener un valor de 0.289 y una significancia de  $0.003 < 0.05$ ; y exterioriza que la asociación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional; eso indica que existe asociación significativa entre la visión y la gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Especifica 3** Existe relación significativa entre el Análisis del entorno y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 11**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: Análisis del entorno de la Planificación estratégica y Gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,557	0,117	2.862	0,004
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 11, se estar a la mira la prueba estadística de reciprocidad entre la dimensión: análisis del entorno de la planificación estratégica y gestión de calidad; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.557 y una significancia de  $0.004 < 0.05$ ; y exterioriza que la asociación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional; eso indica que existe asociación significativa entre el análisis del entorno y la gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Específica 4** Existe relación significativa entre el contexto de la organización y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 12**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: contexto de la organización de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,059	0,074	0.796	0,426 > 0.05
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 12, se está a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: contexto de la organización de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resultó tener un valor de 0.059 y una significancia de 0.426 > 0.05; e indica que la asociación entre ambas variables es muy baja; eso exterioriza que no existe asociación entre el contexto de la organización y la Planificación estratégica.

**Hipótesis Específica 5** Existe relación significativa entre el liderazgo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 13**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: liderazgo de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,144	0,083	1.718	0,086 > 0.05
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 13, se estar a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: liderazgo de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.144 y una significancia de 0.086 > 0.05; e indica que la asociación entre ambas variables es muy baja; eso exterioriza que no existe relación entre el liderazgo de la Gestión de calidad y Planificación estratégica; eso indica que no existe asociación entre el liderazgo y la planificación estratégica.

**Hipótesis Específica 6** Existe relación significativa entre la planificación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 14**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: planificación de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,288	0,088	2.782	0,005
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 14, se está a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: planificación de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resultó tener un valor de 0.288 y una significancia de  $0.005 < 0.05$ ; y exterioriza que la asociación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional; eso indica que existe asociación significativa entre la planificación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Específica 7** Existe relación significativa entre el apoyo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 15**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: apoyo de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,108	0,081	1.318	0,187
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 15, se está a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: apoyo de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.108 y una significancia de 0.187 > 0.05; e indica que la asociación entre ambas variables es muy baja; eso exterioriza que no existe asociación entre el apoyo y la planificación estratégica; eso indica que no existe relación entre el apoyo y la planificación.



**Hipótesis Específica 8** Existe relación significativa entre la operación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 16**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: operación de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,304	0,075	3.545	0,000 < 0.05
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 16, se está a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: operación de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resultó tener un valor de 0.304 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ ; y exterioriza que la asociación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional; eso indica que existe asociación significativa entre la operación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Específica 9** Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 17**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: evaluación del desempeño de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,085	0,088	0.962	0,336 > 0.05
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 17, se estar a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: evaluación del desempeño de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.085 y una significancia de 0.336 > 0.05; e indica que la asociación entre ambas variables es muy baja; eso indica que no existe asociación entre la evaluación del desempeño y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Hipótesis Específica 10** Existe relación significativa entre la mejora y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

**Tabla 18**

Prueba estadística, Tau-B-de-Kendall para medir la correlación entre la dimensión: mejora de la Gestión de calidad y Planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>					
<b>Prueba de no paramétrica</b>		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico</b>	<b>T aproximada</b>	<b>Significancia</b>
Ordinal-por-ordinal	Tau-b de Kendall	0,039	0,097	0.403	0,687 > 0.05
N de casos		132			

Fuente: Salida de SPSS Ver 25.0

**Descripción:**

En la Tabla 18, se está a la mira la prueba estadística de correlación entre la dimensión: mejora de la gestión de calidad y la planificación estratégica; El estadístico Tau B de Kendal resultó tener un valor de 0.039 y una significancia de 0.687 > 0.05; e indica que la asociación entre ambas variables es muy baja; eso indica que no existe relación la mejora y la planificación estratégica.

## V. DISCUSIÓN

En primer lugar se logró determinar el nivel encontrado de los docentes de acuerdo a la variable Planificación Estratégica en la escuela académica profesional de psicología de una universidad; en ese sentido se presentó la tabla 03, donde se pudo afirmar que la mayoría de ellos, es decir el 87.1% de los docentes perciben que hay un planificación estratégica “media”, luego el resto perciben un planificación estratégica “alta” o “baja”, además se puede mencionar que aproximadamente el 94% perciben una planificación alta o media en el transcurso del año 2020. Inmediatamente se presentó la tabla 04 para mostrar la gestión de calidad, y donde se pudo afirmar que también la gran mayoría de los docentes, es decir el 90.9% perciben que hay una gestión de calidad “media”, luego el resto perciben que hay una gestión de calidad “alta” como también “baja” en una universidad, además se puede mencionar que aproximadamente el 98% perciben un nivel alta o media en el transcurso del año 2020. Estos resultados coinciden entre otros aspecto con los de Huerta-Riveros, Gaete-Feres, y Pedraja-Rejas (2020) donde concluyen que una ejecución del sistema de información de gestión estratégica facilitó la elaboración y revisión de la planificación en la universidad del Bío-Bío; así mismo los resultados encontrados en la tabla 04 coinciden con los de González y Conde (2017), donde afirman que hay relación entre la gestión de la organización educativa y la calidad del servicio, puesto que por medio de la planificación estratégica se obtiene calidad en el servicio, debido al cumplimiento de las actividades programadas, satisfaciendo los intereses de los usuarios y obviando fallas en los procesos.

Siguiendo con el análisis de descripción del estudio (Planificación estratégica y Gestión de Calidad) y además desagregándolas en sus respectivas extensiones, se presente la tabla 05, donde se visualiza la distribución de los docentes, de acuerdo a lo percibido respecto a la primera variable: Planificación estratégica; entonces en la dimensión: Misión; se afirma que el 60.60% perciben una misión “media”, luego el 25.0% de los docentes perciben que hay una misión “baja” y el 14.4% de los docentes perciben que hay una misión “alta”, además se puede mencionar que aproximadamente el 75% perciben un nivel alta o media; En la dimensión: Visión; se afirma que el 57.6% de los docentes perciben que hay una visión “media”, pero también el 23.5% de los docentes perciben que hay una visión “alta”, además se

puede mencionar que aproximadamente el 81% perciben un nivel alto o medio; En la dimensión: Análisis del entorno; se afirma que el 90.2% de los docentes perciben que existe un análisis del entorno “media” y el resto entre “alta” y “baja”, además se puede mencionar que aproximadamente el 95% perciben un nivel alto o medio, en la escuela académica profesional de psicología de una universidad en el transcurso del año 2020.

Seguidamente se presenta la tabla 06, donde se visualiza la distribución de los docentes, de acuerdo a lo percibido respecto a la segunda variable: Gestión de calidad; entonces en la dimensión: Contexto de la organización; se afirma que el 62.9% de los docentes perciben un contexto de la organización “media”, sin embargo el 22.7% perciben que hay un contexto de la organización “alta”, además se puede mencionar que aproximadamente el 85% perciben nivel alto o medio; En la dimensión: Liderazgo; se afirma que el 61.4% de los profesores perciben que hay un liderazgo “medio”, pero también el 21.2% perciben que hay un liderazgo “bajo” y el 17.4% “alto”, además se puede mencionar que aproximadamente el 80% perciben un nivel alto o medio; en la dimensión: Planificación; se afirma que el 61.4% perciben que hay una planificación “media”, luego el 20.5% una planificación “baja” y el 18.2% perciben una planificación “alta”, además se puede mencionar que aproximadamente el 80% perciben un nivel alto o medio; En la dimensión: Apoyo; se afirma que el 59.8% perciben que hay un apoyo “medio”, luego el 22.0% un apoyo “alto” y el 18.2% de los docentes perciben que hay un apoyo “bajo”, además se puede mencionar que aproximadamente el 82% perciben un nivel alto o medio; En la dimensión: Operación; se afirma que la mayoría es decir el 80.3% perciben una operación “media”, y el resto perciben una operación “alta” y “baja”, además se puede mencionar que aproximadamente el 95% perciben un nivel alto o medio; En la dimensión: Evaluación del desempeño; se afirma que el 59.1% perciben una evaluación del desempeño “media”, y el resto perciben una operación “alta” y “baja”, además se puede mencionar que aproximadamente el 80% perciben un nivel alto o medio; En la dimensión: Mejora; se afirma que el 65.9% de los docentes perciben que hay una mejora “media”, luego el 19.7% de los docentes perciben que hay una mejora “baja” y el 14.4% de los docentes perciben que hay una mejora “baja”, además se puede mencionar que aproximadamente el 80% perciben un nivel alto o medio, en la escuela académica profesional de psicología de una institución

universitaria en el transcurso del año 2020. Estos resultados son alentadores porque coinciden con la investigación presentada por Camayo, Cueto, Paucar y Paitán (2015), donde concluyo que las instituciones educativas que tienen cierto sistema de gestión de calidad obtuvieron una calificación más alta en calidad frente a aquellas instituciones que no tienen un sistema de gestión de calidad; en el cual desarrolló una herramienta para evaluar la satisfacción de los consumidores de un centro de educación superior conforme a la pautas de la norma ISO 9001; en ese mismo sentido Díaz, Falco, Falco, y Neyra (2015), demostró que las universidades privadas con SGC tienen un desempeño significativamente mejor frente a las universidades privadas que no tienen un sistema de gestión de calidad.

Se observa en la tabla 07 la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov para muestras mayores a 50 individuos y cuyos datos fueron proporcionados respecto a las variables en estudio, se demostró que los datos recolectados tienden de manera una distribución no normal; y por lo tanto es imperioso usar la prueba de correlación no paramétrica Tau-b de Kendall, para contrastar las hipótesis de investigación.

Cuando se ostenta el desarrollo de la suposición general de la investigación (tabla 08), se presenta la prueba estadística de asociación entre, planificación estratégica y gestión de calidad; El estadístico Tau B de Kendal resulto tener un valor de 0.355 y una significancia de  $0.001 < 0.05$ ; indicando una asociación positiva entre las variables y directamente proporcional, logrando afirmar que a mayor planificación estratégica mayor es la gestión de calidad; eso indica que existe correspondencia significativa entre la planificación estratégica y la gestión de calidad en la escuela profesional de psicología de una universidad, en el transcurso del año 2020. Esta afirmación es muy importante puesta que se reafirma con la investigación presentada por Ibarra (2012) donde concluye que el planteamiento estratégico (en base al análisis del PEI, FODA y la gestión administrativa, y la evaluación de la proyección, la estructura, unificación, trayectoria e inspección) está relacionado positivamente en influye en el mejoramiento de la calidad de la Institución educativa; en ese mismo sentido Macarlupú (2017) concluyo en su tesis "Planificación Estratégica y su asociación con la Gestión de la Calidad en la Universidad

Continental S.A.C.”, que hay correspondencia significativa entre Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad.

El aporte fundamental de la presente investigación se presenta a partir de la representación 09, donde se muestra la prueba estadística de asociación no paramétrica (Tau B de Kendal) entre cada una de los factores/dimensiones o extensiones de la planificación estratégica y la gestión de calidad; Las dimensiones que resultaron estar relacionadas significativamente a la gestión de calidad fueron: **Misión** (correlación de 0.369 y significancia de  $0.000 < 0.05$ ); **Visión** (correlación de 0.369 y una significancia de  $0.003 < 0.05$ ); **Análisis del entorno** (correlación de 0.557 y una significancia de  $0.004 < 0.05$ ); mostrando que la asociación es positiva y directamente proporcional; eso revela la existencia de asociación significativa entre las dimensiones (cada una de ellas) de la planificación estratégica y la gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

Después, se presenta a partir de la tabla 12, las pruebas estadísticas de correlación no paramétrica (Tau B de Kendal) entre cada una de las extensiones de la gestión de calidad y la planificación estratégica; Las dimensiones que resultaron estar relacionadas significativamente a la planificación estratégica fueron: **Planificación** (correlación de 0.288 y significancia de  $0.005 < 0.05$ ); **Operación** (correlación de 0.304 y significancia de  $0.000 < 0.05$ ), mostrando que la asociación es positiva y directamente proporcional; eso indica una existencia relación con significancia entre estas dimensiones de la planificación estratégica y la gestión de calidad.

Luego las dimensiones que resultaron no estar relacionadas a la planificación estratégica fueron: **Contexto de la organización** (correlación de 0.059 y significancia  $0.426 > 0.05$ ); **Liderazgo** (correlación de 0.144 y significancia  $0.086 > 0.05$ ); **Apoyo** (correlación de 0.108 y una significancia de  $0.187 > 0.05$ ); **Evaluación del desempeño** (correlación de 0.085 y una significancia de  $0.336 > 0.05$ ); **Mejora** (correlación de 0.039 y una significancia de  $0.687 > 0.05$ ), indicando que la asociación es baja o nula; eso indica que no existe asociación entre estas dimensiones de la planificación estratégica y la gestión de calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa (Estadístico de correlación = 0.355 y  $p < 0.05$ ) entre la Planificación Estratégica y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
2. Existe relación significativa (Estadístico de correlación = 0.369 y  $p < 0.05$ ) entre la Misión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
3. Existe relación significativa (Estadístico de correlación = 0.369 y  $p < 0.05$ ) entre la visión y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
4. Existe relación significativa (Estadístico de correlación Tau B de Kendall = 0.557 y  $p < 0.05$ ) entre el Análisis del entorno y la gestión de la calidad en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
5. No existe relación (Estadístico de correlación = 0.059 y  $p > 0.05$ ) entre el contexto de la organización y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
6. No existe relación (Estadístico de correlación Tau B de Kendall= 0.144 y  $p > 0.05$ ) entre el liderazgo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
7. Existe relación significativa (Estadístico de correlación = 0.288 y  $p < 0.05$ ) entre la planificación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.



8. No existe relación (Estadístico de correlación Tu B de Kendall = 0.108 y  $p > 0.05$ ) entre el apoyo y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
9. Existe relación significativa (Estadístico de correlación = 0.304 y  $p < 0.05$ ) entre la operación y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
10. No existe relación (Estadístico de correlación Tau B de Kendall = 0.085 y  $p > 0.05$ ) entre la evaluación del desempeño y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.
11. No existe relación (Estadístico de correlación Tau B de Kendall = 0.039 y  $p > 0.05$ ) entre la mejora y la planificación estratégica en la Escuela Académica Profesional de psicología de una Universidad, 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Que la Dirección de la Escuela de Psicología, reflexivos ante la jerarquía de la gestión de calidad, refuercen la participación en la planificación estratégica en programas o talleres en los cuales tomen más compromiso en el progreso de la gestión de calidad, a fin de influenciar en el servicio educativo de la institución superior.
2. Que la alta dirección de la Universidad, comience a dar mayor cumplimiento en las dimensiones de la Gestión de la Calidad: Contexto de la organización, Liderazgo, Apoyo, Evaluación del desempeño y Mejora para elevar la incidencia a la gestión de calidad; a fin de que la institución superior beneficiada a sus estudiantes y logre cubrir la expectativas de toda la comunidad universitaria.
3. Que la Dirección de la Escuela de Psicología estén abiertos a la participación en las metas de la institución educativa, incentivando a su vez a sus alumnos a exigir el cumplimiento de las extensiones de la planificación estratégica como: misión, visión y análisis del entorno, toda vez que en esta investigación se demostró que están relacionado significativamente con la gestión de calidad.

## REFERENCIAS

- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>.
- Camayo, E. D., Cueto, M. N., Paucar, S., & Paitán, F. (2015). Calidad de las Empresas en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo. *Tesis para Obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Perú.
- Cevallos, D. (2014). Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 7(1).
- Díaz, E., Falco, J., Falco, M., & Neyra, M. (junio de 2015). Calidad en las Instituciones del Sector Educación Superior Universitaria Privada en el Perú. *Tesis Para Obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Perú.
- González, I., & Ramírez, C. (2018). Articulación de los sistemas de calidad, consejo nacional de acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *TENDENCIAS Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*, XIX(1), 187-203. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181901.93>.
- González, U., & Conde, J. (2017). El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio santa maría de la providencia en el año 2016. *Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola*. Lima, Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Huerta-Riveros, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Rejas, L. M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información Tecnológica*, 31(2), 253-266. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>

- Huerta-Riveros, P., Gaete-Feres, H., & Pedraja-Rejas, L. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información Tecnológica*, 31(2), 253-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>.
- Ibarra, A. (2012). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra-Lima-año 2011. *Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención: Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú.
- Lisboa, M. (2017). *El proceso de acreditación y el desempeño profesional de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Chosica.
- Macarlupú, J. (2017). Lima.
- Macarlupú, J. (2017). Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C. *Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Mendoza, F., & Ortegon, N. (2019). La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes. *Revista de la Educación Superior*, 48(192), 1-21. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.
- Orestes, O. (2004).
- Oseda, D., Mendivel, R., & Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, 28(1), 207-235. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>.
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13).
- Tapia, V. (2013). La gestión de la calidad de la educación universitaria: desafíos y posibilidades. *Cultura, Ciencia y Tecnología, Asociación de docentes pensionistas - Universidad Nacional Mayor de San Marcos*(3).

- Vera, A., Castiblanco, I., & Cruz, J. (2018). desarrollo de modelo integral de autoevaluación en una institución de educación superior. *Praxis & Saber*, 9(21), 221 - 245.
- Zeña, C., & Arévalo, J. (2016). Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la calidad de investigación científica en universidades del Perú. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 5(2), <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521754663008>.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS O AFIRMACIONES)	Escala de medición				
						Siempre	Con frecuencia	En ocasiones	Rara vez	Nunca
						5	4	3	2	1
<b>Variable 1:</b> <b>Planificación Estratégica</b>	Conceptualizando la planificación estratégica, se puede decir que es un proceso que se construye de forma participativa haciendo un observación del ambiente por fuera e interno de la institución, que se realiza de manera cíclica, con el fin de alinear las estrategias al cumplimiento de la visión, otorga las políticas y los propósitos para efectuar sistema de la gestión de la calidad (Ibarra, 2012).	La planificación estratégica se medirá a través de un cuestionario que contempla las dimensiones de misión, visión y análisis del entorno; desde la perspectiva del docente.	Misión	Declaración de la misión	El Programa de Psicología declara su misión.					
					Se construye la misión del Programa de Estudios en forma participativa.					
				Comprensión de la misión.	Comprende usted la misión del Programa de Psicología.					
					La planificación de sus actividades están alineadas con la misión del Programa de Psicología.					
			Visión	Declaración de la visión	El Programa de Psicología declara su visión.					
					Se construye la visión del Programa de Estudios en forma participativa.					
				Comprensión de la visión.	Comprende la visión del Programa de Psicología.					
					La planificación de sus actividades están alineadas con la visión del Programa de Psicología.					
			Análisis del entorno	Declaración de amenazas.	Las variaciones en la economía peruana afecta la demanda de ingresantes del Programa de Psicología.					
					Los clientes externos exigen mayor calidad en el servicio.					
					Los alumnos ingresantes cumplen las competencias generales y específicas del					

		Programa de Psicología.						
		Conoce que es el FODA.						
	Declaración de Fortalezas.	Conoce que el Programa de Psicología cuenta con la certificación ISO 9001:2015.						
		Conoce que el Programa de Psicología está acreditada por el SINEACE.						
		Conoce la Revista de Psicología.						
		Conoce la revista de estudiantes de psicología "Jang"						
		Considera que la Plataforma virtual es eficiente y suficiente.						
		Los laboratorios del Programa de Psicología se encuentran implementados.						
		Conoce que los estudiantes a fin de carrera pueden realizar pruebas psicológicas adaptadas.						
		Declaración de Oportunidades.	El Programa de Psicología tiene Alianzas con universidades e instituciones extranjeras.					
	Las instituciones educativas valoran más las certificaciones de calidad.							
	Existe demanda insatisfecha de profesionales en psicología.							
	Cree usted que el incremento del índice de la violencia aumenta la demanda de Psicólogos							
	Cree usted que la Innovación en psicología está poco desarrollada.							
	El mercado laboral de psicología valora más las habilidades blandas.							

					<p>Considera que los equipos tecnológicos son suficientes y adecuados.</p> <p>Considera que el sistema académico informático es eficiente y suficiente.</p> <p>Considera que el entorno virtual Zoom es eficiente y suficiente.</p> <p>Cree Usted que la atención administrativa es suficiente y eficiente para el número de alumnos del Programa de Psicología.</p> <p>La modificación de los presupuestos ya asignados en planes operativos aprobados son comunicados previamente al desarrollo de las actividades.</p>					
<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Gestión de calidad</b></p>	<p>Conceptualizando la gestión de la calidad desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015 viene a ser varios métodos sistemáticos en donde se planifica, ejecuta y controla las diversas actividades que van dirigidas a garantizar la estabilidad y consistencia del ejercicio de la organización para la complacencia del cliente, se rige por las políticas de calidad y propósitos de calidad (Camayo,</p>	<p>La gestión de la calidad se medirá por medio de la perspectiva del docente mediante un cuestionario que contempla las dimensiones de contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora.</p>	<p>1. Contexto de la organización</p>	<p>Proporción de acuerdo al contexto de la organización.</p>	<p>Cree usted que el Programa de Psicología comprende cuales son los aspectos positivos y negativos relevantes para la satisfacción del cliente.</p>					
					<p>Cree que Programa de Psicología mantiene un programa de seguimiento sistemático y revisión de los aspectos negativos y positivos relevantes para la satisfacción del cliente.</p>					
					<p>Considera que el Programa de Psicología tiene un programa que controla la eficacia (cumplimiento de objetivos) de sus procesos.</p>					
				<p>2. Liderazgo</p>		<p>Cree usted que la alta dirección del</p>				



	Cueto, Paucar, & Paitán, 2015), (Sotelo, 2016), (González & Conde, 2017), (Benzaquen, 2018).		Proporción de acuerdo al liderazgo	Programa de Psicología, asume con responsabilidad la eficacia (cumplimiento de objetivos) del SGC.						
				Usted conoce la política y objetivos de calidad del Programa de Psicología.						
				Cree Usted que el Programa de Psicología cumple con lo ofrecido al estudiante, con los requisitos legales y reglamentos.						
			3. Planificación	Proporción de acuerdo a la planificación	Cree usted que el Programa de Psicología planifica de manera conveniente el proceso de enseñanza aprendizaje.					
					Cree usted que el Programa de Psicología tiene conocimiento de los riesgos y oportunidades, para asegurar los resultados esperados en el proceso de enseñanza - aprendizaje.					
					Cree Usted que cuando el Programa de Psicología realiza cambios en el sistema de gestión de calidad lo hace de manera planificada.					
			4. Apoyo	Proporción de acuerdo al apoyo.	Usted cree que el Programa de Psicología tiene los recursos necesarios (Por ejemplo: La plataforma virtual, docentes y personal de apoyo) para desarrollar de manera correcta el proceso de enseñanza aprendizaje.					
					Considera que el personal del					

				Programa de Psicología se encuentra bien capacitado para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.							
				La comunicación con los estudiantes es eficaz.							
				Usted cree que el Programa de Psicología tiene un buen clima organizacional.							
			5. Operación	Proporción de acuerdo a la operación.	La metodología del proceso enseñanza - aprendizaje es la esperada						
					Cree usted que se evalúa de manera adecuada a los estudiantes.						
					Los cambios planificados se realizan previa comunicación.						
					El proceso de enseñanza - aprendizaje se realiza según lo ofrecido por el Programa de Psicología.						
					Considera que se debe mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje del programa de Psicología.						
					Los docentes se dejan entender en sus explicaciones.						
					El Proceso de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de docentes es bueno.						
6. Evaluación del desempeño	Proporción de acuerdo a evaluación del desempeño.	El Programa de Psicología hace seguimiento y evaluación de sus docentes.									
		Para obtener los resultados esperados el Programa de Psicología realiza de manera adecuada el seguimiento y									

					evaluación de docentes.					
					El Programa de Psicología realiza seguimiento del alumno para ver la percepción del grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.					
					El Programa de Psicología realiza seguimiento de sus egresados para ver la percepción de sus empleadores.					
			7. Mejora	Proporción de acuerdo a la mejora.	El Programa de Psicología cuenta con un plan de mejoras para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.					
					Considera que la gestión de quejas y reclamos, no conformidades y acciones correctivas cuentan con procesos adecuados.					
					Considera que el Programa de Psicología tiene que mejorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.					

**ANEXO 02**  
**CUESTIONARIO SOBRE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INSTRUCCIONES: A continuación se muestra una lista de preguntas para elegir una de las cinco alternativas, según su preferencia. Responder sinceramente sus respuestas. Marque la respuesta con un aspa.

PREGUNTAS	Siempre	Con frecuencia	En ocasiones	Rara vez	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>I. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>					
<b>Misión</b>					
El Programa de Psicología declara su misión.					
Se construye la misión del Programa de Estudios en forma participativa.					
Comprende usted la misión del Programa de Psicología.					
La planificación de sus actividades están alineadas con la misión del Programa de Psicología.					
<b>Visión</b>					
El Programa de Psicología declara su visión.					
Se construye la visión del Programa de Estudios en forma participativa.					
Comprende la visión del Programa de Psicología.					
La planificación de sus actividades están alineadas con la visión del Programa de Psicología.					
<b>Análisis del entorno</b>					
Las variaciones en la economía peruana afecta la demanda de ingresantes del Programa de Psicología.					
Los clientes externos exigen mayor calidad en el servicio.					
Los alumnos ingresantes cumplen las competencias generales y específicas del Programa de Psicología.					
Conoce que es el FODA.					
Conoce que el Programa de Psicología cuenta con la certificación ISO 9001:2015.					
Conoce que el Programa de Psicología está acreditada por el SINEACE.					
Conoce la Revista de Psicología.					
Conoce la revista de estudiantes de psicología.					
Considera que la Plataforma virtual es eficiente y suficiente.					
Los laboratorios del Programa de Psicología se encuentran implementados.					
Conoce que los estudiantes a fin de carrera pueden realizar pruebas psicológicas adaptadas.					
El Programa de Psicología tiene Alianzas con universidades e instituciones extranjeras.					
Las instituciones educativas valoran más las certificaciones de calidad.					
Existe demanda insatisfecha de profesionales en psicología.					
Cree usted que el incremento del índice de la violencia aumenta la demanda de Psicólogos					

Cree usted que la Innovación en psicología está poco desarrollada.					
El mercado laboral de psicología valora más las habilidades blandas.					
Considera que los equipos tecnológicos son suficientes y adecuados.					
Considera que el sistema académico informático es eficiente y suficiente.					
Considera que el entorno virtual Zoom es eficiente y suficiente.					
Cree Usted que la atención administrativa es suficiente y eficiente para el número de alumnos del Programa de Psicología.					
La modificación de los presupuestos ya asignados en planes operativos aprobados son comunicados previamente al desarrollo de las actividades.					
<b>II. GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>					
<b>1. Contexto de la organización</b>					
Cree usted que el Programa de Psicología comprende cuales son los aspectos positivos y negativos relevantes para la satisfacción del cliente.					
Cree que el Programa de Psicología mantiene un programa de seguimiento sistemático y revisión de los aspectos negativos y positivos relevantes para la satisfacción del cliente.					
Considera que el Programa de Psicología tiene un programa que controla la eficacia (cumplimiento de objetivos) de sus procesos.					
<b>2. Liderazgo</b>					
Cree usted que la alta dirección del Programa de Psicología, asume con responsabilidad la eficacia (cumplimiento de objetivos) del SGC.					
Usted conoce la política y objetivos de calidad del Programa de Psicología.					
Cree Usted que el Programa de Psicología cumple con lo ofrecido al estudiante, con los requisitos legales y reglamentos.					
<b>3. Planificación</b>					
Cree usted que el Programa de Psicología planifica de manera conveniente el proceso de enseñanza aprendizaje.					
Cree usted que el Programa de Psicología tiene conocimiento de los riesgos y oportunidades, para asegurar los resultados esperados en el proceso de enseñanza - aprendizaje.					
Cree Usted que cuando el Programa de Psicología realiza cambios en el sistema de gestión de calidad lo hace de manera planificada.					
<b>4. Apoyo</b>					
Usted cree que el Programa de Psicología tiene los recursos necesarios (Por ejemplo: La plataforma virtual, docentes y personal de apoyo) para desarrollar de manera correcta el proceso de enseñanza aprendizaje.					
Considera que el personal del Programa de Psicología se encuentra bien capacitado para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.					
La comunicación con los estudiantes es eficaz.					
Usted cree que el Programa de Psicología tiene un buen clima organizacional.					

5. Operación					
La metodología del proceso enseñanza - aprendizaje es la esperada					
Cree usted que se evalúa de manera adecuada a los estudiantes.					
Los cambios planificados se realizan previa comunicación.					
El proceso de enseñanza - aprendizaje se realiza según lo ofrecido por el Programa de Psicología.					
Considera que se debe mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje del programa de Psicología.					
Los docentes se dejan entender en sus explicaciones.					
El Proceso de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de docentes es bueno.					
6. Evaluación del desempeño					
El Programa de Psicología hace seguimiento y evaluación de sus docentes.					
Para obtener los resultados esperados el Programa de Psicología realiza de manera adecuada el seguimiento y evaluación de docentes.					
El Programa de Psicología realiza seguimiento del alumno para ver la percepción del grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.					
El Programa de Psicología realiza seguimiento de sus egresados para ver la percepción de sus empleadores.					
7.Mejora					
El Programa de Psicología cuenta con un plan de mejoras para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.					
Considera que la gestión de quejas y reclamos, no conformidades y acciones correctivas cuentan con procesos adecuados.					
Considera que el Programa de Psicología tiene que mejorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.					

¡Muchas gracias por su participación!

## ANEXO 03

### VALIDEZ A JUICIO DE EXPERTOS


#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br.Mariin Elizabeth Armas Zavaleta	Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad de Tarapoto, 2020

En la siguiente tabla indique la respuesta: Si concuerda (S) y si no concuerda (N).  
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la <u>operacionalización de las variables</u> .	S	
2. Las preguntas responden a las variable(S) a estudiar o investigar.	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.	S	
7. El número de preguntas es adecuado.	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la <u>investigación</u> .	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la <u>investigación</u> .	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
SIN OBSERVACIONES	SIN SUGERENCIAS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO N° 1	FIRMA
Mg. William Arnold Carrión Adan	 CLAD - 19624

FECHA: MAYO 2020


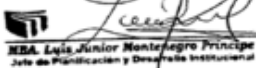
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR</b>	<b>TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>
Br.Mariin Elizabeth Armas Zavaleta	Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad de Tarapoto, 2020

En la siguiente tabla indique la respuesta: Si concuerda (S) y si no concuerda (N).  
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Items	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	S	
2. Las preguntas responden a las variable(S) a estudiar o investigar.	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.	S	
7. El número de preguntas es adecuado.	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	S	

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>SUGERENCIAS/MEJORA</b>
NO HAY	NO HAY SUGERENCIAS

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO N° 2</b>	<b>FIRMA</b>
Mg. Luis Junior Montenegro Principe	 

FECHA: MAYO 2020



**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR</b>	<b>TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>
Br.Mariin Elizabeth Armas Zavaleta	Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad del programa de Psicología de una Universidad de Tarapoto, 2020

En la siguiente tabla indique la respuesta: Si concuerda (S) y si no concuerda (N).  
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

<b>Ítems</b>	<b>Si concuerda (S)</b>	<b>No concuerda (N)</b>
1. Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables.	S	
2. Las preguntas responden a las variable(S) a estudiar o investigar.	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar.	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta.	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.	S	
7. El número de preguntas es adecuado.	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación.	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	S	

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>SUGERENCIAS/MEJORA</b>
NO EXISTEN	NO EXISTEN SUGERENCIAS

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO N° 3</b>	<b>FIRMA</b>
Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol	

FECHA: MAYO 2020

**ANEXO 04**

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.**

N°	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	3	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	5	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	2
2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	5	2	2	5	3	5	5	5	3	4	4	5	2	2	4	2	3	3	4	2
3	4	5	5	3	4	2	5	2	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	2	4
4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4	5	2	3	2	5	5	3	4
5	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	1	1	2	1	2	4	1	2	4	2	2	1	4	4	2	2	1	3
6	3	5	4	3	3	3	2	5	5	3	3	4	3	5	5	3	2	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4
7	2	3	3	5	4	4	3	5	5	2	5	3	3	2	2	4	4	2	3	3	5	2	5	2	2	3	4	3	3
8	2	3	2	5	5	1	4	5	4	4	4	3	3	4	5	1	4	2	1	2	2	3	3	4	4	2	1	3	5
9	4	2	1	3	4	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	1	2	1	4	1
10	4	4	5	1	1	3	5	2	5	3	4	4	4	3	1	4	4	3	1	2	2	4	5	2	5	1	2	1	5
11	1	2	2	3	4	2	4	2	3	1	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2
12	3	4	3	4	2	3	3	2	5	2	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	1	2	1	4	1	4	3	2	4
13	4	1	4	3	1	2	4	5	2	5	3	3	3	1	4	1	5	5	2	4	2	5	3	3	2	3	2	4	4
14	4	1	1	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	1	3	3	3	2	2	4	3	2	1	1	3	1	1
15	1	4	3	1	1	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	1	2	1	1	2	1	1	4	2	3	2	2	4

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Planificación Estratégica “ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	29

Salida SPSS versión 25.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	86,9333	238,638	,285	,850
Ítem2	86,7333	229,924	,456	,845
Ítem3	86,7333	223,781	,649	,839
Ítem4	86,9333	237,352	,269	,850
Ítem5	86,8667	229,981	,410	,846
Ítem6	87,0667	245,210	,135	,853
Ítem7	86,3333	236,095	,392	,847
Ítem8	86,6000	230,257	,437	,845
Ítem9	86,4667	235,981	,367	,847
Ítem10	86,6000	230,829	,387	,847
Ítem11	86,6000	228,686	,594	,841
Ítem12	86,8667	235,552	,501	,845
Ítem13	86,6667	231,095	,466	,844
Ítem14	87,0000	241,000	,183	,853
Ítem15	86,2667	225,067	,504	,843
Ítem16	86,7333	238,352	,228	,852
Ítem17	86,6000	246,971	,032	,857
Ítem18	87,0000	231,000	,569	,842
Ítem19	87,4000	234,114	,453	,845
Ítem20	86,9333	240,924	,258	,850
Ítem21	87,1333	230,410	,467	,844
Ítem22	86,8667	236,838	,308	,849
Ítem23	86,8667	232,981	,312	,850
Ítem24	86,7333	248,781	,015	,855

Ítem25	87,1333	236,410	,250	,852
Ítem26	86,8667	220,695	,692	,837
Ítem27	87,2000	225,171	,670	,839
Ítem28	87,2667	234,352	,372	,847
Ítem29	86,7333	235,924	,302	,849

Salida SPSS versión 25.0

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

N°	GESTIÓN DE LA CALIDAD																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	3	4	2	5	3	4	5	2	5	4	5	4	3	5	2	3	3	3	4	2	2	5	5	4	5	3	4
2	2	3	2	3	1	1	4	2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	3
3	2	1	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	4	2	1	3	1	2	2	2
4	1	3	3	4	5	5	3	1	4	2	5	2	1	5	1	3	5	2	5	2	3	2	2	2	5	4	5
5	4	4	4	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	3	2	4	4
6	2	3	3	5	2	2	2	2	5	5	2	5	2	4	4	2	2	5	5	2	3	1	3	3	5	2	2
7	1	1	2	1	4	1	4	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	1
8	1	4	4	4	1	4	1	2	1	2	2	1	3	2	2	4	1	2	3	2	2	1	4	1	2	2	3
9	2	4	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	4	2	2
10	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1
11	4	5	2	1	3	5	2	5	1	1	3	3	5	4	2	5	2	5	3	3	2	1	3	4	2	1	3
12	5	4	4	2	3	3	5	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2
13	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	1	2	4	3	3	3	2	1	1	1	3	4	4	3	1	3	4
14	1	2	1	3	5	2	1	3	2	4	4	1	5	1	4	5	1	3	5	4	5	2	2	5	2	4	4
15	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	4	1	3	2	2	1	1	3	2	3	3	1	4	4	1	4	4

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Gestión de la calidad “ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	27

Salida SPSS versión 25.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	69,9333	211,924	,357	,824
Ítem2	69,2000	213,457	,314	,825
Ítem3	69,7333	221,352	,134	,831
Ítem4	69,4000	211,829	,330	,825
Ítem5	69,2667	220,067	,165	,830
Ítem6	69,5333	209,552	,435	,821
Ítem7	69,3333	218,524	,157	,832
Ítem8	69,6667	216,238	,217	,829
Ítem9	69,6000	200,686	,575	,814
Ítem10	69,6000	206,686	,485	,819
Ítem11	69,4667	212,695	,375	,823
Ítem12	69,8000	212,029	,353	,824
Ítem13	69,7333	217,924	,164	,832
Ítem14	69,6000	202,686	,569	,815
Ítem15	70,0000	224,714	,028	,835
Ítem16	69,4667	211,981	,336	,825
Ítem17	70,2000	208,886	,521	,819
Ítem18	69,8000	209,029	,414	,822
Ítem19	69,6000	197,543	,631	,812
Ítem20	70,0000	219,286	,217	,828
Ítem21	69,4667	222,124	,135	,831
Ítem22	70,3333	201,524	,613	,814
Ítem23	69,7333	212,924	,330	,825
Ítem24	69,6000	205,257	,551	,817

Ítem25	69,6667	204,810	,468	,819
Ítem26	69,5333	214,552	,313	,825
Ítem27	69,4000	214,829	,300	,826

Salida SPSS versión 25.0