



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

Planeamiento Estratégico Institucional y la Calidad de los Servicios  
Académicos en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de  
Tarma, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Baldeon Romero, Walter Fernando (ORCID: 0000-0003-4734-9181)

**ASESORA:**

Mgtr. Oscanoa Ramos, Angela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Con mucho amor para mis padres Mario y Lucila, quienes desde el cielo están pendientes de mis pasos, a mi hijo Fernando por ser el motor de mi esfuerzo y dedicación para llegar a culminar la investigación.

### **Agradecimiento**

Deseo expresar mi agradecimiento a la vida, por sus enseñanzas, retos y alegrías; a Dios por su eterna presencia en mi vida y los ángeles custodios Mario, Lucila y Alina.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, Unidad de análisis	15 15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Metodología de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Expertos que dieron su opinión</i>	18
Tabla 2	<i>Prueba de Normalidad</i>	20
Tabla 3	<i>Prueba de Hipótesis general: Pearson</i>	21
Tabla 4	<i>Correlación entre la declaración de política institucional y calidad de servicio académico</i>	29
Tabla 5	<i>Correlación entre la misión y la calidad de servicio académico</i>	30
Tabla 6	<i>Correlación entre los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de servicio académico</i>	30
Tabla 7	<i>Correlación entre las acciones estratégicas institucionales y la calidad de servicio académico</i>	31
Tabla 8	<i>Correlación entre la ruta estratégica y la calidad de servicio académico</i>	32

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el Planeamiento Estratégico Institucional y la Calidad de los servicios académicos en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT). La investigación realizada es básica, de tipo cuantitativo, correlacional no experimental. La población estuvo compuesta por 95 estudiantes de las tres carreras profesionales y la muestra fue de 76 estudiantes, a quienes se aplicó dos cuestionarios, el primero sobre el planeamiento estratégico que consta de 17 ítems y ha sido validado mediante juicio de expertos y presenta una alta confiabilidad de 0,973. El segundo cuestionario sobre calidad de servicios académicos que consta de 19 ítems y ha sido validado mediante juicio de expertos y presenta una alta confiabilidad de 0,975. Los resultados han permitido rechazar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis alternas pues se obtuvo una significancia igual a 0,000 que es menor a 0,05 que permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis verdadera ( $H_1$ ); así como, el coeficiente de correlación de 0.735 permite demostrar que existe correlación positiva alta entre el Planeamiento estratégico institucional y la Calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.

**Palabras clave:** Planeamiento, calidad, servicios, objetivos, estrategias.

## ABSTRACT

The present research had the general objective of establishing the relationship that exists between Institutional Strategic Planning and the Quality of academic services at the National Autonomous High Andean University of Tarma (UNAAT).

The research carried out is basic, quantitative, correlational, not experimental. The population consisted of 95 students from the three professional careers and the sample was 76 students, to whom two questionnaires were applied, the first on strategic planning consisting of 17 items and has been validated by expert judgment and presents a high reliability of 0.973. The second questionnaire on the quality of academic services that consists of 19 items and has been validated by expert judgment and presents a high reliability of 0.975. The results have allowed rejecting the null hypotheses and accepting the alternative hypotheses since a significance equal to 0.000 was obtained, which is less than 0.05, which allows rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ) and accepting the true hypothesis ( $H_1$ ); As well as, the correlation coefficient of 0.735 allows demonstrating that there is a high positive correlation between Institutional Strategic Planning and the Quality of academic services at UNAAT, 2019.

**Key Words:** Planning, quality, services, objectives, estrategias.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con la presente investigación se quiere demostrar que el planeamiento estratégico institucional se relaciona con la calidad de los servicios académicos en la UNAAT en el año 2019 con el propósito de que la universidad mejore su proceso de planeamiento estratégico institucional para adoptar medidas que le permitan fortalecer su imagen, alcanzar el liderazgo regional en sus tres ámbitos de importancia como son lo académico, la investigación y la responsabilidad social universitaria.

La UNAAT por su naturaleza es una institución de característica particular, ya que integra la parte administrativa con la académica, y que esta última tiene como objetivo la transmisión de conocimiento y generación de investigación; como fundamentos para lograr una formación académica de calidad, profesionales que aporten al crecimiento y desarrollo de la región y el país, con sus diversas conexiones con la sociedad.

El Estado peruano a través de sus políticas para el sector educación de nivel universitario busca que los estudiantes que egresan de educación secundaria quieran y logren alcanzar una formación superior universitaria de calidad, y que esta los forme como profesionales con conocimientos y capaces de insertarse laboralmente y logren contribuir al desarrollo local, regional y nacional.

La reforma universitaria en el Perú pretende alcanzar un estándar de calidad educativa, mereciendo obligatoriamente a las universidades públicas y privadas a someterse al proceso de licenciamiento obligatorio, proceso que diseñó el MINEDU y que estuvo a cargo del SUNEDU, este proceso consistió en la constatación y monitoreo de las condiciones básicas de calidad (CBC) cuya finalidad es autorizar a las universidades que cumplen con las CBC a funcionar y brindar la educación superior universitaria. Las CBC miden la capacidad de la universidad de contar con estándares para brindar y garantizar un servicio educativo.

Con fecha 18 de octubre de 2018, la SUNEDU otorgó la licencia a la UNAAT con Resolución N° 142-2018-SUNEDU/CD, con lo cual se encuentra autorizada a brindar el servicio de enseñanza superior universitario a todos los jóvenes estudiantes del país y de la región Junín, y poder iniciar con las labores académicas. La UNAAT desempeña las ocho CBC, las cuales son: Contar con objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio; instrumentos de planeamiento compatibles con la oferta

educativa; infraestructura, mobiliario y equipamiento idóneo para cumplir sus funciones; cuenta con líneas de investigación aprobadas y actualizadas; está dotada con personal docente a tiempo completo; brinda servicios académicos complementarios básicos; y tiene mecanismos de inserción laboral y gestión transparente.

En la UNAAT el proceso de planeación está instituido como una importante herramienta de gestión que le permita construir objetivos, tomar decisiones en la situación actual y a lo que pretende ser en el futuro, para adecuarse a las demandas y necesidades de los estudiantes, con la obligación de responder por parte de la universidad con bienes y servicios que satisfagan a los estudiantes.

En la UNAAT el proceso de planeación viene desde varios años atrás, el problema es que los resultados no han sido comunicados a los involucrados y no han sido considerados para tomar decisiones en bien de la universidad, no ha existido una revisión de las estrategias y sus resultados de manera periódica para poder detectar errores o atrasos que no permitan alcanzar los objetivos planteados. No existe una actualización del contenido del PEI lo cual conlleva a no tener actualizados los objetivos y estrategias, perjudicando a los estudiantes universitarios. No contar con un PEI concordado y actualizado repercute en que se desconoce en qué manera el PEI está contribuyendo a la formación académica de los estudiantes.

A través del planeamiento estratégico la universidad formula y establece sus objetivos y los prioriza, con el objeto de fijar las acciones estrategias que permitan obtener los objetivos planteados, asimismo permite asignar adecuadamente los recursos para la consecución y realizar una gestión comprometida con los resultados.

Se llega a la conclusión que el planeamiento estratégico es un procedimiento permanente de mucha importancia cuando se trate de gestión educativa, pues conlleva a la decisión de acciones en beneficio de la universidad. El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la UNAAT es un documento de gestión esencial y decisivo para evaluar y mejorar los servicios académicos que brinda la universidad.

La UNAAT, al contar con un PEI vigente y actualizado, el presente estudio, se plantea como objetivo conocer en qué medida la ejecución del PEI interviene en la dirección académica de la universidad, tomando como partida los servicios educativos que

brinda la universidad. En consecuencia, la investigación pretende dar a conocer lo que piensan y manifiestan los estudiantes, sobre el PEI de la UNAAT y su ejecución en el año 2019 con lo cual se logra identificar los correctivos y mejoras a realizar en la corrección y actualización del PEI.

Durante el diseño de la política educativa la planificación y por ende el PEI se establece como pieza de importancia para una adecuada priorización de objetivos, selección de estrategias, y articulación con la programación presupuestal. Resulta importante esta investigación y que su finalidad es establecer como el PEI se conecta con la calidad de los servicios académicos que ofrece la UNAAT.

En la investigación se justifica en que los estudiantes serán los beneficiarios, ya que al saber lo que estos piensan y los resultados que se obtengan va a permitir replantear y mejorar el PEI y coadyuvar a optimizar los servicios académicos a través de bienes y servicios de calidad que brinda la universidad.

Por lo expuesto la materialización de este estudio tiene como fin determinar la relación entre el PEI y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT para el año 2019. Para lo cual estudiaremos los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación de la declaración de política institucional con la calidad de los servicios académicos en la UNAAT; determinar la relación de la misión con la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, determinar la relación de los objetivos con la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, determinar la relación de las estrategias con la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, determinar la relación entre la ruta estratégica y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT.

Como consecuencia la presente investigación va a coadyuvar a responder a la hipótesis “El plan estratégico institucional tiene relación en la calidad de los servicios académicos de la UNAAT, 2019”.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación se procederá a citar las investigaciones internacionales que antecedieron a la investigación, y que constituyen como punto de partida para dar inicio a la investigación, es así que iniciamos citando a Stubrin, N. (2017), que en su investigación *“El análisis del planeamiento en las universidades nacionales en la Argentina. El caso del Plan de Desarrollo Institucional 2010-2019 de la Universidad Nacional del Litoral, Argentina”*, concluye que las actividades administrativas y académicas en las universidades llegan a ser la conclusión del proceso de planificación y que les ha permitido establecer su imagen a futuro que se pretende alcanzar, y que los objetivos, estrategias, metas y actividades son plasmadas en documentos en los planes de desarrollo o planes estratégicos, en esa línea Sánchez (2020), en su investigación *Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de Centro educativo privado “Acuarela y Lápiz”, Moche*, obtuvo que existe relación positiva baja entre calidad de servicio educativo y la planificación, ya que el Rho de Spearman obtenido de 0,23, usó la técnica encuesta con una muestra no probabilística de 135 individuos; asimismo según manifiesta Palomino E. (2018), en su investigación *Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018*. Determino que en la gestión por resultados la influencia del planeamiento es directa y significativa, mediante un estudio de diseño correlacional, se obtuvo un valor igual a 0,815 para el Rho de Spearman, con lo que se demuestra que a un mejor planeamiento se obtiene mejores resultados, continuando con Barreda, H. (2016), en su trabajo de investigación *Planeamiento estratégico en universidades de América Latina. Revista Gestao Universitaria na América Latina – GUAL*, tipo exploratorio – descriptivo y transversal, estudio y evaluó los planes estratégicos vigentes de noventa y tres universidades en diecinueve países latinoamericanos, encontrando como resultados la existencia de métodos, técnicas, sistemas y procesos que han sido aplicados en la elaboración de los diversos planes, han prevalecido mecanismos no participativos e interactivos y el uso de procedimientos desactualizados e inconclusos. La conclusión es que el principal producto del planeamiento estratégico es el plan estratégico.

En cuanto a los trabajos previos nacionales tenemos a Licla, R. (2017) que en su investigación *Influencia del Planeamiento estratégico en la calidad educativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de*

*Educación-2013*, de tipo básico, los resultados obtenidos le permitieron ampliar el conocimiento teórico preexistente; y poder determinar que entre el Planeamiento estratégico y calidad educativa en el nivel superior existe relación. La conformación de la muestra se estableció de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación compuesta por 106 estudiantes y 33 docentes, se aplicó dos encuestas, la primera con 36 preguntas de planeamiento estratégico, y otra con 35 preguntas de calidad educativa. Las encuestas como instrumentos de medición fueron validados a través de opinión de conocedores del tema y al realizar cuestionario de prueba del planeamiento estratégico y el cuestionario de calidad educativa el coeficiente de alfa de Cronbach arrojó los valores de ,786 y ,836 respectivamente; con lo que se obtuvo que los instrumentos son confiables y consistentes. Obteniendo un resultado para la hipótesis planteada, un valor de correlación de 0.691 puntos, moderada y positiva, superior a 0.138, y un valor de significancia inferior a 0.05 en los estudiantes, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.756 con un valor de significancia inferior a 0.05, es decir que la correlación es directa, moderada y significativa para el caso de los docentes, siendo menor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula, permite admitir que existen motivos suficientes para desestimar la hipótesis nula. “Existe una relación directa y significativa entre planeamiento estratégico con la calidad de servicios educativos en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación”; concluyendo la existencia de relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de calidad educativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación, 2013. continuando con Gallardo, R. (2018) con su investigación *Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio en el Hospital De Chancay, 2018*, de tipo aplicado no experimental, descriptivo y correlacional pudo admitir que el planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018 a través los usuarios de la entidad constituyendo una muestra de 80 individuos, utilizando un muestreo pro balístico aleatorio simple, realizando la captación de datos a través de 18 preguntas de un cuestionario tipo Likert. Se valió de la estadística de tipo descriptivo e inferencial para el análisis de datos y fue procesado en el aplicativo spss v. 22. Obteniendo como resultado una correlación  $r = 0.567$  con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) demostrando conexión significativa entre ambas variables, concluyendo que el Planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicio en el hospital de Chancay, 2018; asimismo

Romero, P. (2017) en su investigación *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*, de tipo cuantitativa, descriptiva y multivariada aplico un instrumento con una encuesta con escala de Likert a los docentes, directivos y empleados constituyendo la muestra de 263 individuos, con la finalidad de determinar el influjo de la planificación estratégica en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo logrando determinar que la planificación estratégica y la calidad de gestión existe un 86% de relación; tal como manifiesta Romero, H. (2018) en su trabajo *Planeamiento estratégico y mejoramiento continuo de la calidad educativa en la escuela del servicio jurídico del ejército – 2017*, de tipo observacional, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por las respuestas de 85 individuos de una población de 104 personas que laboraron en la entidad pública durante el año 2017. Se estudió dos variables, la variable planeamiento estratégico que fue mediada a través de las dimensiones control y evaluación del plan anual de trabajo y organización. La variable mejoramiento continuo de la calidad educativa fue medida a través de las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos físicos y empatía de la Escuela de Servicio Jurídico del Ejército, 2017. Los resultados y conclusiones son los siguientes: Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 y un nivel de significancia de  $p=0.00$  ( $p<0.01$ ), se admite que existe una correlación estadística significativa entre las variables por lo que se probó que en el mejoramiento continuo de la calidad educativa planeamiento estratégico tiene relación directa; en tanto Marrufo Meca, G. M. (2018) en su investigación *Planeamiento estratégico y gestión de calidad en la Institución Educativa José Martí, Comas, 2018*, con un 95% de nivel de confiabilidad y un 5% de margen de error, con instrumentos validados por la opinión de conocedores en la materia y calculado con el Alfa de Cron Bach la fiabilidad de los mismos, se aplicó la muestra de 84 docentes de una población de 108 individuos, mediante un cuestionario para la recolección de datos, conteniendo 25 preguntas con una escala de Likert. Siendo procesados mediante el SPSS V. 23, llegando a concluir que el planeamiento estratégico se conecta significativamente con la Gestión de Calidad; y finalmente Fenco, R. (2019) en su investigación *Planeamiento estratégico y calidad de servicios del personal administrativo en el Hospital Vitarte, ate – 2018*, realizado a 92 personales administrativos que componen la muestra aplicando la encuesta y como instrumentos los cuestionarios que fueron elaborados por el autor, debidamente estructurados y

teniendo la validez y confiabilidad otorgada por conocedores del tema a través de su opinión se realizó el estudio mediante el método hipotético – deductivo y estadístico, con una investigación aplicada, nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal, luego se realizó el análisis correspondiente valiéndose del SPSS v.22 y finalizando en la discusión de resultados y propuesta de recomendaciones. La investigación logró demostrar que entre la Calidad de Servicios del personal administrativo en el Hospital Vitarte y el Planeamiento Estratégico, existe una relación con un nivel de significancia de 0,000.

La gestión en las universidades del Perú y por ende en la UNAAT es compleja, pues sus resultados obtenidos en la enseñanza y en la investigación, tienen un efecto significativo en el crecimiento económico y social. La gestión académica universitaria debe realizar un adecuado proceso de planeamiento estratégico, para obtener como producto final el PEI. Ejecutar y evaluar el plan estratégico, es una labor difícil si el plan está mal formulado. Conlleva a una mala gestión establecer equivocadamente la misión, visión, objetivos, acciones y ruta estratégica.

En este marco de la presente investigación encontramos a Rezende, D.A. (2008), que nos manifiesta que el planeamiento estratégico es un proceso con mucha dinámica, es sistémico, tiene que ser colectivo y participativo de manera continuo y va a concluir en una correcta fijación de la misión, objetivos, estrategias y acciones de la entidad.

De acuerdo a los estudios internacionales relevantes, encontramos a Hurtado, A. (2015), que en investigación de tipo cuantitativo no experimental, correlacional, aplicando la técnica encuesta en la Escuela Técnica simón Bolívar a 23 maestros, que se constituyeron en la muestra para la investigación, pudo determinar que entre la planificación sistemática y estratégica y el fortalecimiento de la gestión en un centro educativo de la ciudad de Naguanagua Carabobo existe relación.; asimismo Barreda, H. (2016), en su tesis descriptivo-transversal; realiza un análisis y descripción de 93 planes estratégicos de universidades latinoamericanas en 19 países de la región. Concluyendo el Planeamiento estratégico no es el más adecuado por causa de que existe divergencia en los procesos y métodos y términos aplicados, asimismo no es un proceso participativo lo que coadyuva a las universidades de la región presentan en su gran mayoría un ranking de menos clasificadas y no les permite posicionarse adecuadamente como las academias más clasificadas dentro del ranking, destacando como clasificadas, pero en muy poco número las universidades del país de Brasil.

En el ámbito nacional, hacemos mención a Sánchez, K.E. (2018), quien realizó un estudio cuantitativo correlacional aplicando las técnicas e instrumentos en una muestra constituida por el personal docente en su totalidad de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano de la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura, Lima; obteniendo que los resultados admiten que existe absoluta vinculación entre las variables planificación estratégica y la administración de la Calidad en la institución

En este contexto se precisa que para las variables de la presente investigación existen bases teóricas, para lo cual se cita a Chiavenato, I. (2010) que nos manifiesta que pensar en el futuro ya es realizar planeamiento estratégico, asimismo adoptar decisiones es también la existencia de riesgos futuros en las actividades a realizar como efecto de haber realizado una inadecuada planificación y no contar con mecanismos de monitoreo y evaluación de carácter permanentes; es necesario citar a Parra y Calero (2016), manifiestan que cuando las organizaciones se preparan para afrontar los escenarios a presentarse en el mañana, a través de la planificación estratégica orienta todos los esfuerzos para la consecución de metas realistas y posibles de lograr; del mismo modo Hernández y Rodríguez (2006) afirman ya se concibe como una herramienta administrativa el proceso de planeación, debiendo ser esta de manera sistemática y participativa concluyendo en plasmar las decisiones acordadas en un documento, el cual con su ejecución permitirá garantizar un buen servicio y dirección de la gestión.

Con la aprobación e instauración de la política de modernización de la gestión pública (PMGP), se constituye como el primer pilar dentro de la administración pública con enfoque de cambio y modernismo al planeamiento; en el Perú se presenta como un problema trascendental en la gestión pública y el desempeño la existencia de un sistema de planeamiento débil, incapaz de poder vincularse con la asignación de recursos que nos permite el presupuesto público. Las entidades públicas presentan serias deficiencias técnicas para poder identificar adecuadamente los objetivos institucionales, estas son evidenciadas en que las brechas siguen existiendo, concluyendo que los objetivos planteados no reflejan las demandas de los ciudadanos o usuarios del servicio o en su defecto no son adecuadamente estimadas, y las soluciones planteadas luego de su ejecución no generan un cambio positivo perceptible para los ciudadanos.

El MINEDU, señala que el PEI dentro del desarrollo de planificación de la política educativa se convierte en un importante y valioso socio para poder optimizar la distribución y asignación de los recursos, pues vincula el presupuesto anual y multianual con los objetivos de mediano y corto plazo.

De manera obligatoria dentro de la administración pública todas las entidades deberán realizar el proceso de planeamiento estratégico bajo el enfoque de mejorar permanentemente los procesos, en concordancia con la PMGP, CEPLAN (2017).

La Guía para el planeamiento institucional, CEPLAN (2019), fija los lineamientos para orientar la adecuada elaboración y actualización de los planes estratégicos de cada entidad pública, haciendo énfasis en mejorar permanentemente, con la finalidad de articularlos gradualmente con las políticas nacionales, que han sido construidas, aprobadas y están contenidas en el plan estratégico de desarrollo nacional, asimismo nos señala que información debe contener el PEI, precisa su estructura y como elaborarla. La estructura del PEI contempla: Declaración política institucional, los objetivos estratégicos institucionales, la misión, las acciones estratégicas institucionales y la ruta estratégica.

CEPLAN, nos señala que la Declaración de Política Institucional es una descripción resumida de la voluntad política de la entidad de lo que pretende alcanzar a favor del estudiante o ciudadanos, en articulación con las políticas nacionales y sectoriales. Su finalidad es encaminar las acciones de la entidad. La Misión Institucional es el motivo de la entidad, en cumplimiento a las funciones, atribuciones y similares que han sido otorgados en su ley de creación y otros aplicables a ella, relacionando la comunidad a la cual se debe y los mecanismos como lo realiza. En resumen, apropiado, refleja su mayor objetivo en estricto cumplimiento del marco normativo que lo rige. Los Objetivos Estratégicos Institucionales son los productos que la universidad quiere alcanzar en la población con respecto a sus condiciones de vida y a los estados internos que presenten, debiendo para ello cumplir con funciones y atribuciones internas previamente establecidas, y de acuerdo a su naturaleza una entidad puede establecer de acuerdo a sus necesidades diferentes OEI. Las Acciones Estratégicas Institucionales son los medios o mecanismos con que se va a llevar a cabo las metas determinadas por los OEI, estas se materializan en bienes y servicios que la entidad ofrece a sus estudiantes, y la Ruta Estratégica establece una escala única de prioridad de forma ascendente en los OEI y AEI que permita asignar y distribuir los recursos

dentro de la programación presupuestal en concordancia con el Plan Operativo Institucional.

En este contexto la UNAAT cuenta con un Plan Estratégico Institucional de horizonte temporal 2019-2024 aprobado y actualizado con resolución de comisión organizadora N° 0126-2021-CO-UNAAT. Este importante documento de gestión elaborado en base a los lineamientos establecidos por el CEPLAN.

La declaración de política institucional es: La Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el marco de la implementación de la Reforma Universitaria, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria y la Ley Universitaria, busca generar conocimiento a través de la investigación, de la formación integral, humanista, científica y tecnológica, a través del ejercicio de la docencia; y al desarrollo del país a través de sus diversas formas de presencia en la sociedad, UNAAT (2019).

La misión de la UNAAT es: Formar agentes de cambio íntegros, generadores de conocimientos científicos y tecnológicos al servicio de la población Altoandina de la Región Junín y del país, con visión global, responsabilidad social y comprometidos con el desarrollo sostenible, UNAAT (2019).

Los Objetivos Estratégicos Institucionales de la UNAAT son los siguientes: Lograr una formación académica de calidad en los estudiantes, Generar investigación, desarrollo e innovación científica y tecnológica en la comunidad académica, Fortalecer las actividades de extensión cultural y proyección social en la zona de influencia de la universidad, Fortalecer la gestión institucional e Implementar la gestión de riesgo de desastres, UNAAT (2019).

Las Acciones Estratégicas Institucionales de la UNAAT son los siguientes: Programas curriculares por competencias actualizados para los estudiantes, Programa de fortalecimiento de capacidades continuo y efectivo para docentes, Servicios educacionales complementarios de calidad para los estudiantes, Mecanismos de internacionalización que fomente la movilidad estudiantil y docente en el ámbito académico, Programa de fortalecimiento en investigación científica y tecnológica para docentes, Líneas de investigación actualizadas e implementadas para la comunidad universitaria, Fondo de investigación concursable para los docentes, Programa de desarrollo implementado para el emprendimiento del estudiante, Programa de

desarrollo de la producción científica e intelectual implementado para investigadores, Programas de extensión cultural implementados en la comunidad universitaria, Programas de proyección social implementados en la comunidad universitaria, Programa de sensibilización de la cultura ambiental implementado para la comunidad universitaria, Condiciones básicas de calidad de licenciamiento institucional implementadas, fortalecidas y sostenidas en la universidad, Sistemas de gestión integral con enfoque de procesos para la universidad, Documentos de gestión institucional implementados y actualizados en la universidad, Plan de desarrollo de las personas (PDP) implementado en la universidad, Infraestructura y equipamiento adecuado y de calidad en beneficio de la comunidad universitaria, Programa de mantenimiento de infraestructuras y equipos para la comunidad universitaria, Programa de acreditación implementado para la universidad, Proyectos de responsabilidad social ejecutados por la comunidad universitaria, Centros de producción de bienes y servicios competitivos en la universidad, Aseguramiento de la transparencia universitaria hacia la comunidad educativa y la sociedad, Programa de estimación de riesgo de desastres implementado en la universidad y Programa de prevención y contingencia frente a los riesgos de desastre en la comunidad universitaria, UNAAT (2019).

En cuanto a la ruta estratégica la UNAAT ha establecido la siguiente prioridad: Primero Lograr una formación académica de calidad en los estudiantes, segundo Generar investigación, desarrollo e innovación científica y tecnológica en la comunidad académica, tercero Fortalecer las actividades de extensión cultural y proyección social en la zona de influencia de la universidad, cuarto Fortalecer la gestión institucional y quinto Implementar la gestión de riesgo de desastres. Debo de indicar que las acciones estratégicas correspondientes a cada objetivo estratégico cuentan con su respectiva prioridad de acuerdo al orden establecido en el párrafo anterior.

Analizando la variable dependiente tenemos la calidad de los servicios educativos, para lo cual calidad se define a través de la comparación realizada de como el cliente genera la expectativa y luego la percibe con el servicio. Es por ello la nueva visión del concepto de calidad se ha elaborado teniendo como centro u eje la perspectiva del cliente, García, E. (2001). Para definir calidad nos debemos centrar como el cliente la percibe. Es importante saber reconocer los que desean los consumidores y así determinar adecuadamente cuando un producto o servicio puede ser medida con

respecto a su calidad; (Riveros y Berné, 2007). En tanto Mejías A., Valle M. y Vega A. (2013), en su artículo de investigación “La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano” publicado en la Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. UNMSM, manifiestan que la definición de calidad de servicio ha sido estudiado y percibido de distintas maneras de muchos años atrás a la fecha. Asimismo, como lo señalan Trujillo, Carrete, Vera y García (2011), la calidad del servicio es un requisito primordial que han establecido todas las empresas y organizaciones para seguir siendo exitosas y competitivas. Lograr la calidad en el servicio, tiene como clave que se establezca adecuadamente todos los procesos intervinientes como la conceptualización, satisfacción, garantía y otros, permitiendo alcanzar la satisfacción en los usuarios, por lo que calificar la calidad en los servicios no es tarea sencilla y de lograrlo podemos cumplir con las necesidades, y expectativas que los usuarios demandan y de esta manera se conseguirá que los clientes adopten una posición de lealtad a la empresa y transmitan su satisfacción comentándolo con las personas con las cuales se relacionan diariamente.

Molina, G. A., y Vega, M. L. (2018), en su investigación menciona. A causa de la demanda de satisfacción del cliente, es imperativo en las empresas e instituciones elaborar e instituir mecanismos que midan la calidad del servicio, que permitan establecer el grado de satisfacción de los mismos; tal como lo puede realizar el modelo SERVQUAL; donde se evalúan las dimensiones del servicio a través de factores claves.

Tangibilidad: Se refiere a las instalaciones o estructuras físicas, al equipamiento de oficina, y a la presentación del personal, en conclusión, aquello que se puede tocar o mirar.

Fiabilidad: Poner el servicio en aplicación práctica de manera confiable y precisa.

Sensibilidad: Destreza del personal para prestar ayuda a los clientes de manera ágil en cualquier situación.

Seguridad: Los empleados cuentan con el conocimiento para realizar el servicio además de tener la capacidad para generar confianza en el cliente al en la prestación del servicio u otorgar el producto.

Empatía: los empleados brindan el servicio a los clientes de manera individualizada y con sumo cuidado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

La investigación es básico descriptivo, cuyo trabajo ha recogido información pretendiendo ampliar el conocimiento teórico y general ya existente, no profundiza las posibles explicaciones mediante casos prácticos. Según Hernández-Sampiere, R. (2014), cuando se recoge información con la finalidad de explicar los fenómenos o sucesos del acontecer diario sin ahondar en aplicaciones prácticas del porqué suceden, por lo que el estudio se enmarca en no experimental, siendo descriptivo y transversal. Se está realizando un estudio básico. La investigación es de enfoque cuantitativo debido a que comprende un proceso de recopilación de información con respecto a las variables planeamiento estratégico institucional y calidad de servicios académicos en la UNAAT, los cuales serán examinados de forma descriptiva e inferencial a través de la estadística, con el objetivo de dar validez a la investigación.

El estudio es de diseño descriptivo correlacional, no experimental que según lo manifestado por Salkind, J. (1998), este estudio tiene como alcance probar y confirmar la relación entre variables a partir de los datos obtenidos de ellas. Precisa el autor, que casi siempre se admiten nexos entre dos o más elementos en el quehacer diario, asimismo lo que se quiere es describir, narrar y considerar la conexión entre las variables en un momento establecido, en este caso las variables planeamiento estratégico y calidad de servicios educativos.

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

##### **3.2.1 Variable independiente: Planeamiento Estratégico Institucional**

Para establecer un objetivo, se debe realizarlo de manera conjunta, observar y analizar la situación actual interna, así como a las situaciones externas a la organización para poder adelantarse a los riesgos y ocasiones que se presenten, esto se define como una capacidad de la organización llamada planeamiento estratégico. (Eyzaguirre, N. 2006)

Operacionalmente, planeamiento estratégico institucional se define en cinco dimensiones: objetivos estratégicos, Declaración de política institucional, misión, acciones estratégicas y ruta estratégica de acuerdo al modelo CEPLAN.

### **3.2.2 Variable Dependiente: Calidad de los Servicios Académicos**

Cuando la calidad esté presente en la organización, institución educativa sea escuela, colegio o universidad que lo implementa se distingue especialmente porque esta se refleja en un sistema de mejora continua que permite crecer diariamente. La calidad se refleja en un estilo de vida, en un clima laboral agradable, en la voluntad de hacer las cosas cada vez mejor, para optimizar los resultados y mejorar permanentemente. (Senlle y Gutierrez 2005).

Las universidades se encuentran trabajando en mecanismos que les permita comprender la tendencia creciente, el rol y el valor de la calidad de servicio, por lo que la percepción de la formación universitaria que tienen los estudiantes con respecto a la calidad del mismo está recibiendo la atención que se merece (Shank et al., 1995).

Operacionalmente, calidad de servicios educativos se define en cinco dimensiones: Seguridad, Sensibilidad, Fiabilidad, Empatía y elementos Tangibles de acuerdo al modelo SERVQUAL.

### **3.3 Población y muestra**

Según manifiesta Arias, F. (2012) para una investigación la población es un número agrupado y definido de individuos que cuentan con características similares que se pueden analizar, los mismos que podemos expresarlos en conclusiones de una investigación. Podemos deducir entonces que el conjunto de individuos dentro del alcance de la investigación es la población, en el presente estudio, la población se constituye por los estudiantes de la UNAAT y está conformada por 95 individuos.

Para Kerlinger, E. N. (1999) coger una parte pequeña, pero representativa de una población o de un universo es hablar de muestra. Para la presente investigación debido a la cantidad de integrantes de la población finita, determinamos el tamaño de la muestra por selección aleatoria simple, es decir todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Al conocer total de la población definimos que es finita, como es el caso de la investigación, calculamos la muestra con la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = Total de la población.

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 1.96 (si la seguridad es del 95%)

p = Porcentaje de aceptación o proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = Porcentaje de no aceptación = 1-p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

E2 = Error permisible (usamos un 5% = 0.05)

Entonces:

$$n = \frac{457 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (457 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 76.324, redondeando, n = 76.

La muestra es un total de 76 estudiantes

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el estudio se realizó con el uso de la encuesta como técnica, que como nos indica Behar, D. (2008) es el proceso para recabar datos relevantes de integrantes de una población previamente identificada, la recolección de datos es realizado con procesos bien definidos para que se le haga las mismas interrogantes a cada persona.

En la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación, que según nos manifiesta Fàbregues, Meneses, Rodríguez y Paré (2016) consiste en formular preguntas de manera continua con la finalidad de recabar información, bajo un enfoque y tratamiento cuantitativo.

Para el estudio se empleó dos cuestionarios, el primero llamado “plan estratégico institucional” y el segundo “calidad de los servicios académicos”

#### **a) Validación de instrumentos**

En la presente investigación se recoge la opinión al cuestionario en su contenido y redacción de las interrogantes, se contó con tres conocedores del tema que

mediante sus sugerencias y valiosos aportes ofrecidos se elaboró el cuestionario para su respectiva aplicación.

**Tabla 1**

*Expertos que dieron su opinión*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Título Profesional</b>	<b>Grado</b>
Godofredo Roman Lobato Calderón	Ingeniería Química y Ambiental	Doctor
William Pérez Sulcaray	Licenciado en Administración	Magister
Arturo Ronald Quinto Luis	Contador Público Colegiado	Magister

Fuente: Elaboración propia

### **b) Confiabilidad de los instrumentos**

Al ser el estadístico de Alfa de Cronbach un coeficiente para medir la confiabilidad del instrumento del presente estudio, además de ser el más usado se realizó su aplicación en los instrumentos de esta investigación para establecer su confiabilidad para los propósitos de la investigación. En la muestra de 76 estudiantes se procedió a la estimación del estadígrafo alfa de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

En el presente estudio iniciaremos mediante la recolección de información del PEI de la UNAAT; luego procedió a identificar a los estudiantes de la UNAAT dentro de las tres escuelas profesionales, mediante correo electrónico se envió en link de los cuestionarios y se instó a los estudiantes responder a las interrogantes de los instrumentos, luego de ello los datos recolectados fueron analizados y procesados, y culminando en las conclusiones y recomendaciones planteadas.

### **3.6 Metodología de análisis de datos**

El presente estudio se encuentra basado en el método hipotético – deductivo, que se da inicio con las afirmaciones o suposiciones teniendo como propósito la discusión o falsedad de las afirmaciones o suposiciones, con el objetivo de comprobarse con los hechos, las afirmaciones realizadas. García y Matus (2013)

Luego mediante la estadística descriptiva se construyó cuadros estructurados de calificación y luego se registraron el software SPSS versión 26 para obtener las tablas de frecuencia que permiten describir las variables y dimensiones y su comportamiento alcanzando así comprender sus características. Asimismo, se

empleó la estadística inferencial con lo cual se logró corroborar las hipótesis propuestas y poder determinar si entre ambas variables existe relación, lo cual fue determinado con el estadístico de Pearson, y así aceptar o rechazar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación siempre estuvo presente los principios éticos y son los siguientes:

**Autonomía:** por voluntad propia se decidió realizar la investigación, contando con el apoyo de docentes de la universidad César Vallejo quienes de manera desprendida han colaborado a la consecución de la investigación.

**Beneficencia:** Con mi investigación se busca beneficiar a los estudiantes recomendando mejora al PEI de la universidad para que esta influya en un mejor servicio educativo.

**No maleficencia:** Esta investigación no expuso a ninguno de los estudiantes, la recolección de datos fue de manera libre y voluntaria sin buscar un beneficio propio.

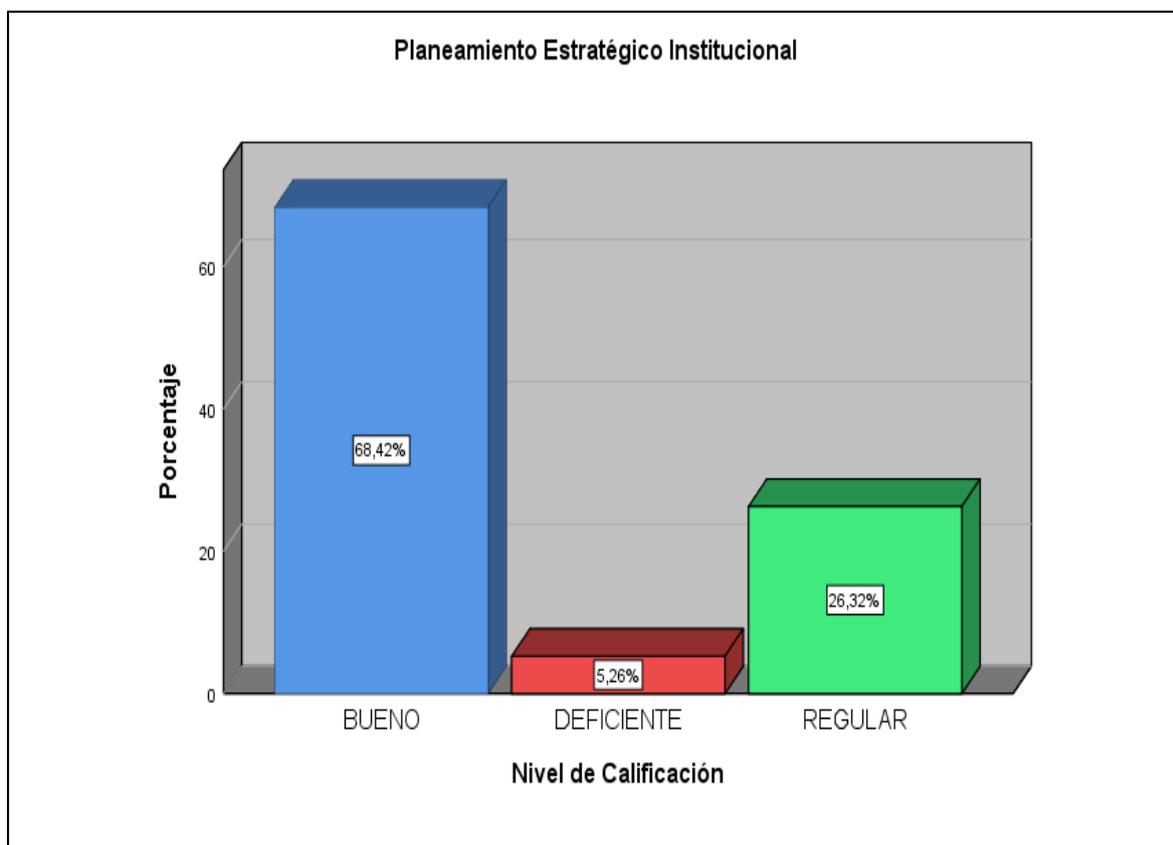
**Justicia:** esta investigación no tuvo contacto con ningún estudiante, los datos proporcionados por los mismos solo son de conocimiento del investigador, la confiabilidad y transparencia siempre estuvieron presentes.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Figura 1**

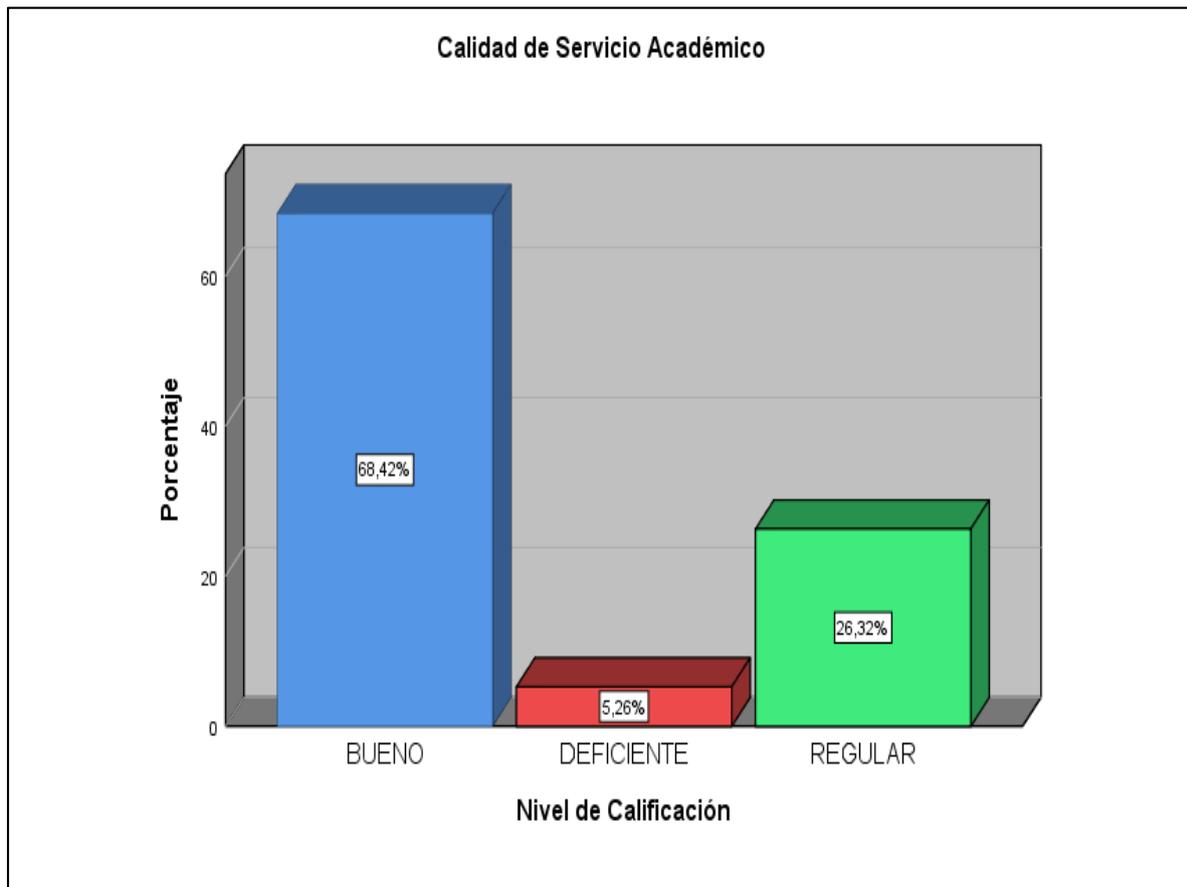
*Calificación del planeamiento estratégico institucional*



Según como se muestra en la figura 1, de 76 estudiantes, el 68.42% consideran que el plan estratégico institucional en la UNAAT es bueno, el 26.32% considera que es regular y 5.26% considera que es deficiente, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que el PEI se encuentra correctamente elaborado y ha sido difundido en la comunidad universitaria.

## Figura 2

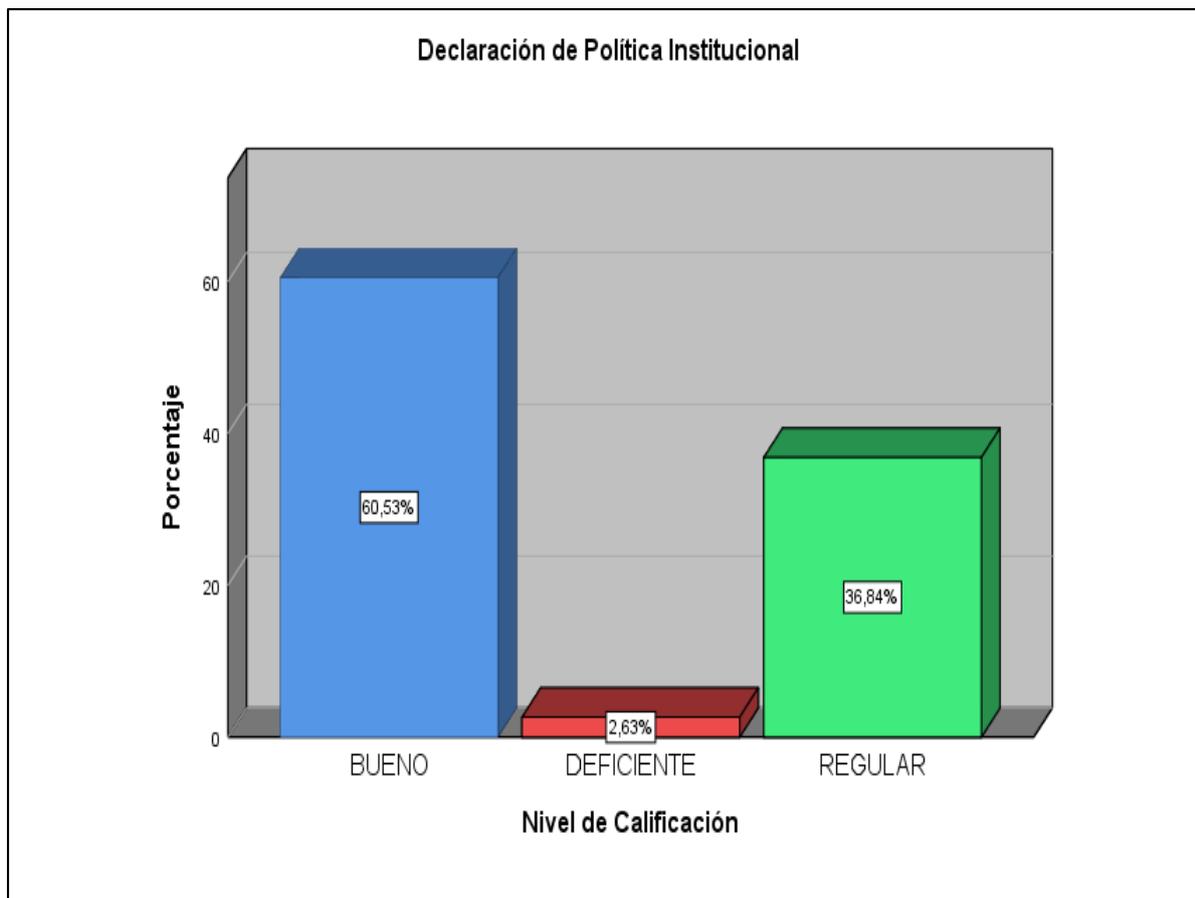
Calificación de la variable calidad de servicio académico



Según como se muestra en la figura 2, de 76 en estudiantes, el 68.42% consideran que la calidad de servicios académicos en la UNAAT es buena, el 26.32% considera que es regular y 5.26% considera que es deficiente, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que los servicios educativos son adecuados para su formación profesional.

**Figura 3**

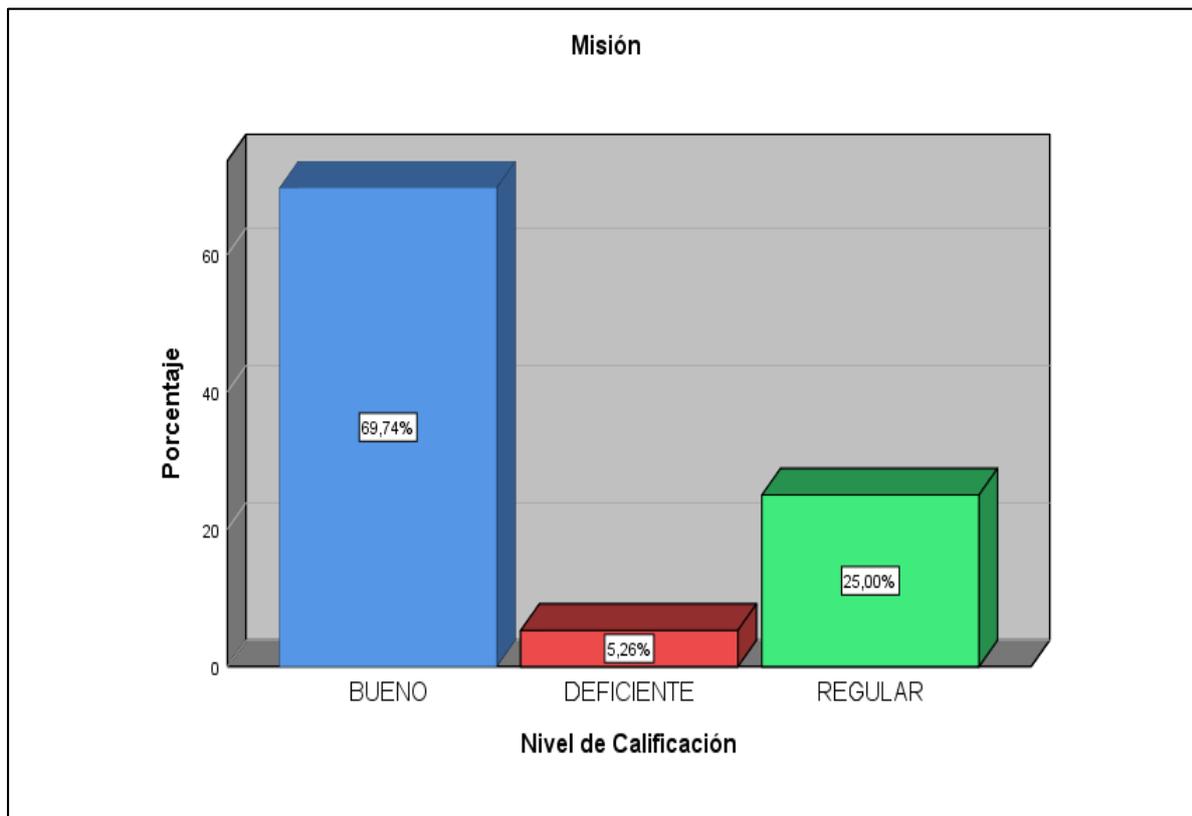
*Calificación de la dimensión declaración de política institucional*



Según como se muestra en la figura 3, de 76 estudiantes, el 60.53% consideran que la declaración de política institucional del PEI de la UNAAT es buena, el 36.84% considera que es regular y 2.63% considera que es deficiente, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a la política institucional y que esta refleja el compromiso de la universidad hacia ellos.

**Figura 4**

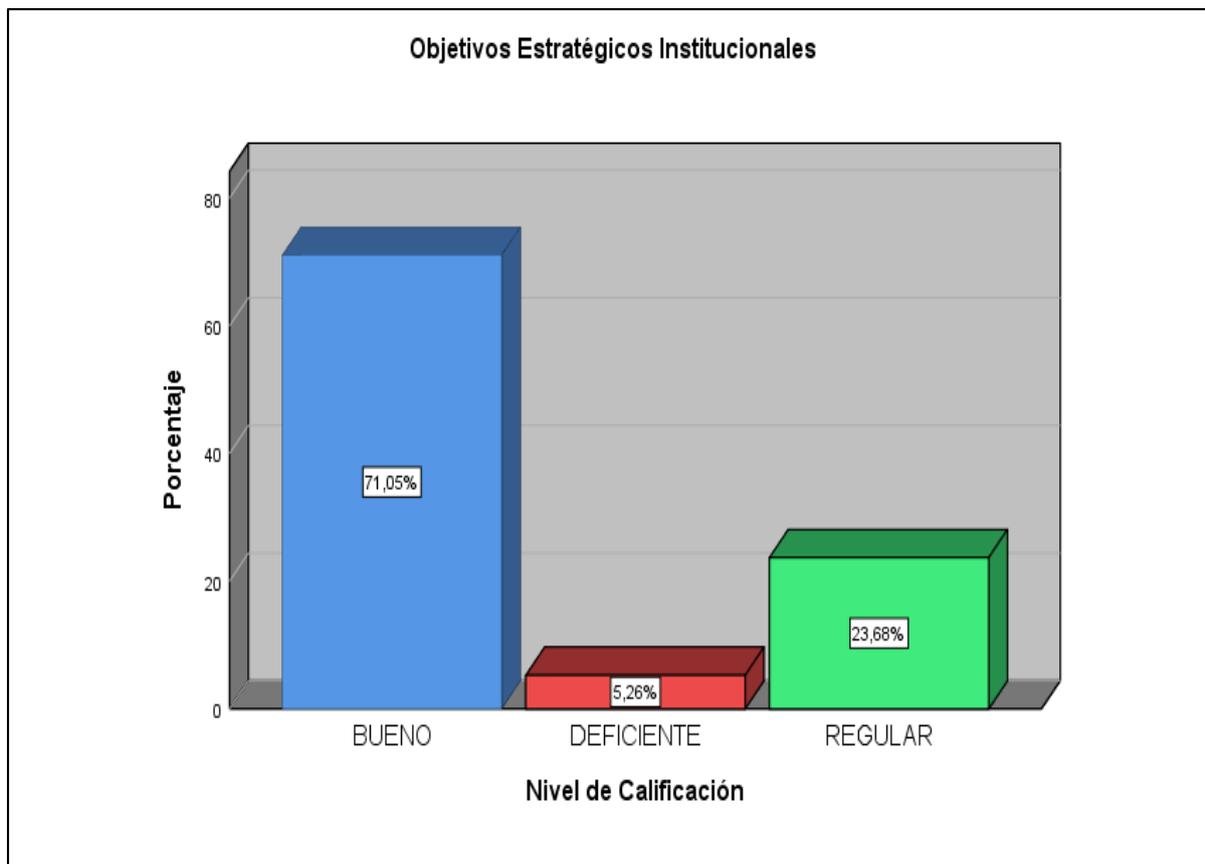
*Calificación de la dimensión misión*



Según como se muestra en la figura 4, de 76 estudiantes, el 90.74% consideran que la misión del PEI de la UNAAT es buena, el 25% considera que es regular y 5.26% considera que es deficiente, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que la misión de la entidad esta formulada con claridad y expresa los propósitos de la universidad, así como su difusión en la comunidad es adecuada.

## Figura 5

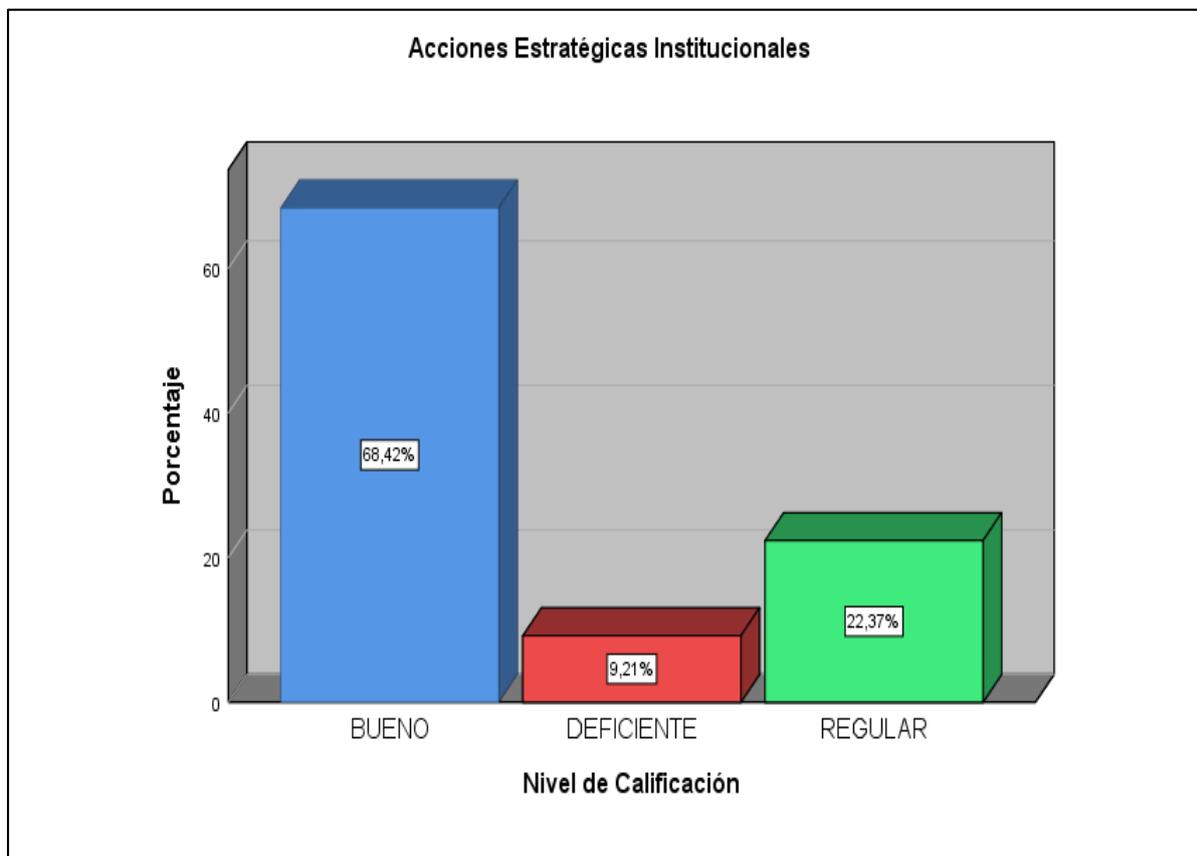
*Calificación de la dimensión objetivos estratégicos institucionales*



Según como se muestra en la figura 5, de 76 estudiantes, el 71.05% consideran que los objetivos estratégicos institucionales del PEI de la UNAAT son buenos, el 23.68% considera que son regular y 5.26% considera que son deficientes, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que los objetivos institucionales generan expectativas en los estudiantes y que para su logro el potencial humano es primordial.

**Figura 6**

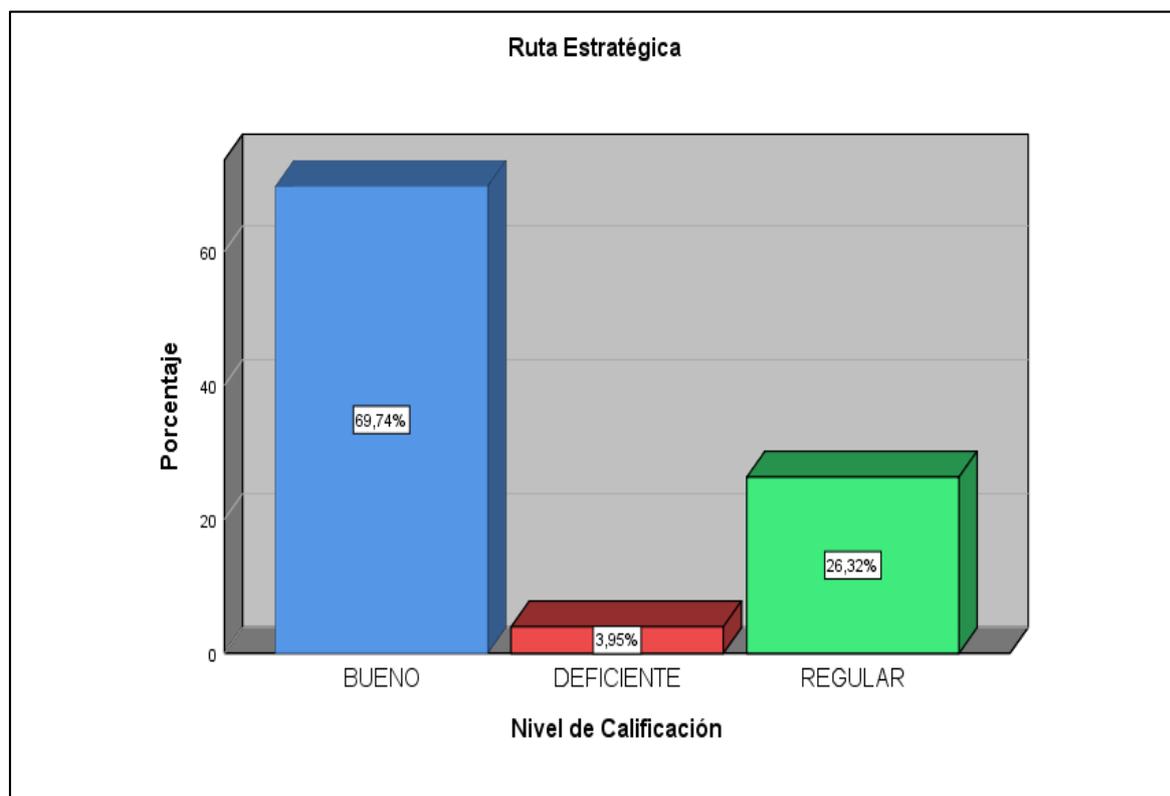
*Calificación de la dimensión acciones estratégicas institucionales*



Según como se muestra en la figura 6, de los 76 estudiantes, el 68.42% consideran que las acciones estratégicas institucionales del PEI de la UNAAT son buenos, el 22.37% considera que son regular y 9.21% considera que son deficientes, siendo el nivel el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que las estrategias orientan a una prestación de servicios de calidad y se tiene bien definido a los responsables de su ejecución, su difusión en la comunidad es adecuada.

## Figura 7

Calificación de la dimensión ruta estratégica



Según como se muestra en la figura 7, de los 76 estudiantes, el 69.74% consideran que las rutas estratégicas del PEI de la UNAAT son buenos, el 26.32% considera que son regular y 3.95% considera que son deficientes, siendo el nivel bueno el que más se destaca. Con estos resultados se percibe que los estudiantes expresaron su satisfacción con respecto a que en la ruta estratégica tanto los objetivos y las estrategias han sido priorizadas adecuadamente predominando la formación académica y la investigación, su difusión en la comunidad es adecuada.

## Resultados Inferenciales

En primer lugar, se estableció que instrumento utilizaremos para contratar la hipótesis, mediante el estadístico de normalidad de Kolmogorov – Smirnov se procedió a contrastar que los datos obedecen a la estadística no paramétrica.

**Tabla 2**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento Estratégico Institucional	,101	76	,055	,936	76	,001
Calidad de Servicio Académico	,075	76	,200*	,966	76	,039

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados para la variable planeamiento estratégico institucional, muestran que el valor estadístico relacionado es de 0.101 y un valor de significancia de 0.055, con 76 grados de libertad y como este resultado es mayor a 0.05 se afirma que existe una distribución normal en los datos.

Los resultados para la variable calidad de servicios académicos, muestran que el valor estadístico relacionado a la prueba es de 0.705 y un valor de significancia de 0.200 con 76 grados de libertad y como este resultado es mayor a 0.05 se afirma que los datos presentan distribución normal.

Ambas variables muestran un comportamiento normal y distribución simétrica, lo que conlleva que para la prueba de hipótesis y para determinar la correlación entre las variables, se deberá utilizar el estadígrafo de Pearson.

### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico institucional y la calidad de servicios académicos en la UNAAT año 2019.

Ha: Existe relación entre el planeamiento estratégico institucional y la calidad de servicios académicos en la UNAAT año 2019.

### Nivel de significación.

La significancia presenta un nivel = 0.05

Correspondiente a un nivel de confiabilidad del 95%

Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) cuando el valor  $p \geq 0.05$  y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) cuando el valor  $p \leq 0.05$

### Prueba estadística

Se realizó la prueba empleando el estadístico inferencial Pearson.

### Tabla 3

*Prueba de Hipótesis general: Pearson*

---

		Planeamiento	Calidad de Servicio
		Estratégico	Académico
Correlaciones		Institucional	
Planeamiento Estratégico Institucional	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

---

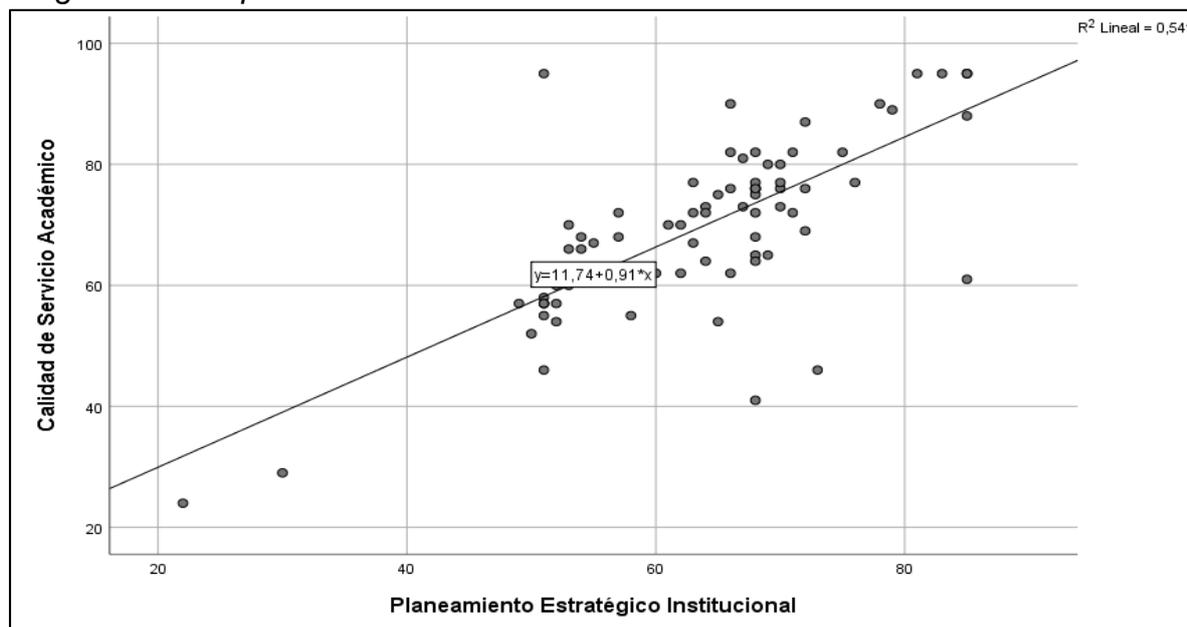
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, hacemos uso del baremo para Pearson para medir el nivel según lo establecido en la tabla que forma parte en los anexos.

En la tabla 3, mostramos que las significancias bilaterales obtienen un valor 0.000 siendo inferior al nivel de 0,05 para el análisis de la investigación, y el Pearson arroja un coeficiente de 0,735 lo que conlleva a afirmar: Existe correlación positiva alta entre el planeamiento estratégico institucional y la calidad de servicios académicos.

**Figura 8**

*Diagrama de dispersión*



Según como se muestra en la figura 8, se aprecia que el valor de la calidad de servicios académicos se incrementa a medida que el valor del PEI aumenta, determinando que existe correlación positiva entre las variables de la investigación.

### **Hipótesis específica N° 1**

Ho: No existe relación entre la declaración de política institucional y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.

Ha: Existe relación entre declaración de política institucional y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

**Tabla 4**

*Correlación entre la declaración de política institucional y calidad de servicio académico*

		Declaración de Política Institucional	Calidad de Servicio Académico
Declaración de Política Institucional	Correlación de Pearson	1	,586**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,586**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

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

Se aprecia en la tabla 4, una significancia bilateral con un valor de 0.000 siendo inferior al nivel de 0,05 para el análisis de la investigación, y el Pearson arroja un coeficiente de 0,586 por lo que conlleva a afirmar: Sí existe correlación positiva moderada entre declaración de política institucional y la calidad de servicios académicos.

### Hipótesis específica N° 2

Ho: No existe relación entre la declaración misión institucional y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

Ha: Existe relación entre misión institucional y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

### Tabla 5

*Correlación entre la misión y la calidad de servicio académico*

		Misión	Calidad de Servicio Académico
Misión	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

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

En la tabla 5, apreciamos una significancia bilateral con un valor de 0.000 siendo inferior al nivel de 0,05 para el análisis de la investigación, y el Pearson arroja un coeficiente de 0,704 por lo que conlleva a afirmar: Sí existe correlación positiva alta entre la misión y la calidad de servicios académicos.

### Hipótesis específica N° 3

Ho: No existe relación entre los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

Ha: Existe relación entre los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

**Tabla 6**

*Correlación entre los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de servicio académico*

		Objetivos Estratégicos Institucionales	Calidad de Servicio Académico
Objetivos Estratégicos Institucionales	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

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

Según la tabla 6, mostramos una significancia bilateral con un valor de 0.000 siendo inferior al nivel de 0,05 para el análisis de la investigación, y el Pearson arroja un coeficiente de 0,733 por lo que conlleva a afirmar: Sí existe correlación positiva alta entre los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de servicios académicos.

#### **Hipótesis específica N° 4**

Ho: No existe relación entre las acciones estratégicas institucionales y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

Ha: Existe relación entre las acciones estratégicas institucionales y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

**Tabla 7**

*Correlación entre las acciones estratégicas institucionales y la calidad de servicio académico*

		Acciones Estratégicas Institucionales	Calidad de Servicio Académico
Acciones Estratégicas Institucionales	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

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

Según la tabla 7, nos muestra una significancia bilateral con un valor de 0.000 siendo inferior al nivel de 0,05 para el análisis de la investigación, y el Pearson arroja un coeficiente de 0,692 por lo que conlleva a afirmar: Sí existe correlación positiva moderada entre las acciones estratégicas institucionales y la calidad de servicios académicos.

### Hipótesis específica N° 5

Ho: No existe relación entre la ruta estratégica y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

Ha: Existe relación entre la ruta estratégica y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.

### Tabla 8

*Correlación entre la ruta estratégica y la calidad de servicio académico*

		Ruta Estratégica	Calidad de Servicio Académico
D5 Ruta Estratégica	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	76	76
V2 Calidad de Servicio Académico	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	76	76

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

La tabla 8, muestra una significancia bilateral con un valor de 0.000 siendo inferior a 0,05 fijado para el análisis de la investigación, y Pearson arroja un coeficiente de 0,704 por lo que conlleva a afirmar: Sí existe a correlación positiva alta entre ruta estratégica y la calidad de servicios académicos.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se demostró la confiabilidad de los datos de las dos variables cuyos resultados producidos son consistentes y coherentes de acuerdo al Alpha de Cronbach obtenido para el planeamiento estratégico institucional 0,973, para la calidad de servicios educativos 0,975 por lo que los datos son más que confiables.

Con la obtención de los resultados en la investigación, se afirma con seguridad con respecto al planeamiento estratégico institucional que tiene una percepción buena en un 68.4%, 26.3% como regular y 5.3 % como deficiente. Demostrando que el planeamiento estratégico institucional ha sido desarrollado adecuadamente y contribuye a brindar servicios académicos de calidad.

Con respecto a los servicios académicos, con enfoque de calidad se puede deducir que es percibido como bueno en un 68.4%, regular en un 26.3% y 5.3% como deficiente. Demostrando que la calidad bienes y servicios (académicos) que brinda la universidad a los estudiantes es vista como satisfactoria.

En cuanto a las dimensiones que corresponden a la variable planeamiento estratégico institucional, la obtención de resultados de la investigación nos indican:

- Con relación a la declaración de política institucional se percibe como bueno en un 60.5%, regular en un 36.8% y deficiente en un 2.6%. Los estudiantes en su mayoría están de acuerdo con el compromiso plasmado por el presidente de la comisión organizadora con respecto a los retos a alcanzar planteados por la universidad. Así como también se encontró que la declaración de política institucional tiene relación positiva moderada con la calidad de servicios académicos.
- Con respecto a la misión de la universidad se percibe como bueno en un 69.7%, regular en un 25% y deficiente en un 5.3%. Los estudiantes en su perciben que la misión sintetiza competencias y funciones de la universidad considerando a los estudiantes y la población a la cual sirve; los estudiantes consideran que la misión

refleja el gran objetivo de la universidad. Así como también se encontró que la misión institucional tiene relación positiva alta con la calidad de servicios académicos.

- Con respecto a los objetivos estratégicos institucionales planteados por la universidad se percibe como bueno en un 71.1%, regular en un 23.7% y deficiente en un 5.3%. Los estudiantes perciben que los objetivos planteados son influyentes en sus condiciones educativas y de la población, así como también en su administración interna. Así como también se encontró que los OEI muestran una relación positiva alta con la calidad de servicios académicos.
- Con respecto a las acciones estratégicas institucionales formuladas por la universidad, se percibe como bueno con un 68.4%, regular en un 22.4% y deficiente en un 9.2%. Los estudiantes perciben que las estrategias planteadas van a permitir alcanzar los resultados esperados, los bienes y servicios que brinda la universidad son los adecuados para su formación académica. Así como también se encontró que los OEI tienen relación positiva moderada con la calidad de servicios académicos.
- Con respecto a la ruta estratégica planteada por la universidad se percibe como bueno en un 69.7%, regular en un 26.3% y deficiente en un 3.9%. Los estudiantes perciben que la prioridad establecida tanto para los objetivos como para las estrategias institucionales son las adecuadas y están de acorde a las políticas, planes nacionales y multisectoriales. Del mismo modo se encontró que la ruta estratégica tiene relación positiva alta con la calidad de servicios académicos.

Los resultados obtenidos estadísticamente, los mismos que fueron procesados y analizados, han permitido probar la conexión para ambas variables estudiadas (planeamiento estratégico institucional y calidad de servicios académicos, concluyendo aceptar la hipótesis general planteada ya que los niveles de significancia obtenida es de 0.000 y el nivel de Pearson es de 0.586 desestimando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, donde los estudiantes de la UNAAT perciben, que el planeamiento estratégico institucional se conecta categóricamente con la calidad de servicios académicos que reciben.

Con relación a la dimensión declaración de política institucional se obtuvo una significancia con un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.586 por lo que

se demuestra que existe conexión con la calidad de servicios académicos y de esta manera aceptando la hipótesis específica 1 planteada.

Con relación a la misión institucional se obtuvo una significancia con un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.704 por lo que se demuestra que existe conexión con la calidad de servicios académicos. se admite la hipótesis específica 2 planteada.

Con relación a la dimensión objetivos estratégicos institucionales se obtuvo se obtuvo una significancia con un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.733 por lo que se demuestra que existe conexión con la calidad de servicios académicos y de esta manera aceptando la hipótesis específica 3 planteada.

Con relación a la dimensión acciones estratégicas institucionales se obtuvo una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.692 por lo que se demuestra que existe conexión con la calidad de servicios académicos y de esta manera aceptando la hipótesis específica 4 planteada.

Con relación a la dimensión ruta estratégica se obtuvo una significancia con un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.704 por lo que se demuestra que existe conexión con la calidad de servicios académicos y de esta manera aceptando hipótesis específica 5 planteada.

Los resultados permiten contrastar los resultados con lo obtenido en la investigación de Avalos, R.E. (2018) en su tesis finalidad fue: demostrar que la calidad de gestión escolar se relación con el planeamiento estratégico; llegando a la decisión de admitir la relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico con la calidad de gestión escolar en las instituciones educativas públicas de EBR de la provincia de Tacna en el 2017.

Estoy de acuerdo con Alva, A. (2015), que con su estudio pudo encontrar que el planeamiento estratégico tiene una conexión moderada, directa y significativa con la gestión institucional en la Institución Educativa Pública N° 34, Chancay, 2014, de acuerdo con el Rho de Spearman = 0,667. En la presente investigación se ha encontrado una relación muy buena, por lo que admito que, a un óptimo planeamiento estratégico, mejor calidad de servicios educativos.

En esa línea se destaca en el artículo de Robles (2016), donde determina la relación entre planificación y gestión de calidad donde se prioriza los diversos procesos que

coadyuven a la generación de oportunidades para optimizar la toma de decisiones coadyuvando al desarrollo de capacidades que faciliten la elaboración de planes permitiendo la integración, participación y coordinación de estrategias, instrumentos y medios que aporten al logro y la culminación del desarrollo educacional; en los ámbitos pedagógico, administrativo, financiero, etc. en procura de los objetivos planteados.

Por estos resultados los trabajadores encargados de la conducción instituciones educativas son responsables de impulsar la elaboración e implementación de un plan estratégico concluya en un documento aprobado y aceptado por la mayor parte los docentes y otros intervinientes en la familia educativa, contrastando la teoría que nos dice que el planeamiento estratégico debe ser participativo entre los miembros de la familia educativa y los esfuerzos sean en un mismo sentido y conlleve a la consecución de las metas establecidas, MINEDU (2016).

Del mismo modo la investigación efectuada por Santos, O. (2007) demostró que en los centros educativos la calidad de gestión de la educación y el planeamiento estratégico se relacionan significativamente, asimismo determinó que las entidades educativas a través del análisis FODA podrían maximizar su capacidades y oportunidades.

Conociendo que existe relación entra la planeación estratégica con la toma de decisiones en las organizaciones, el PEI se convierte en una herramienta de mediano plazo que nos permite tener una perspectiva del futuro para sí poder establecer que acciones se debe adoptar para progresar en una realidad que cambia de manera constante, Chiavenato (2017).

El resultado de la investigación no opina lo mismo que los obtenidos por Sánchez (2020) que concluye que entre la calidad de servicio educativo y la planificación estratégica se presenta una relación positiva baja, demostrado con un rho de 0.23, los entrevistados fueron docentes y padres en cuya percepción no existe influencia de la planificación estratégica en el servicio educativo.

No está en discusión que en las entidades públicas resulta de vital importancia construir su visión a mediano y largo plazo, y realizar de manera periódica su actualización, ejecución y evaluación.

La presente investigación es importante debido al aporte que brinda la UNAAT con respecto a que debe realizar una evaluación y actualización del PEI y que esta se realice con la participación de docentes, no docentes y estudiantes, garantizando así que dicho instrumento de gestión refleje la expresión y voluntad de los intervinientes y por consecuencia goce de un respaldo mayoritario de la comunidad universitaria.

De igual manera sería apropiado establecer una tercera variable como la enseñanza en un entorno virtual debido al COVID 19 que no ha permitido para los dos últimos años brindar servicios académicos que tradicionalmente se realizan con la presencia de los estudiantes.

En cuanto a la calidad de servicios académicos, es relevante mencionar que la UNAAT cuenta con licenciamiento; por lo que cumple con las CBC, habiendo superado de manera satisfactoria las exigencias de su evaluación por parte del MINEDU y SUNEDU. Beneficiando a los estudiantes universitarios de nuestra universidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Las conclusiones de la investigación guardan relación con el contenido como son el marco teórico, los objetivos la hipótesis y son las siguientes

1. La investigación conlleva a demostrar la hipótesis con la existencia de calidad de servicios académicos en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, cuando se planifica, desarrolla y ejecuta óptimamente el PEI. En efecto, la gestión educativa mejorará.
2. La investigación admite la existencia de relación significativa entre la declaración de política institucional del PEI de la UNAAT con la calidad de servicios académicos que se otorga.
3. La investigación admite la existencia de relación significativa entre la misión del planeamiento estratégico institucional del PEI de la UNAAT a con la calidad de servicios académicos que se otorga.
4. La investigación demuestra la existencia de relación significativa entre los objetivos estratégicos institucionales del PEI de la UNAAT con la calidad de servicios académicos que se otorga.
5. La investigación demuestra la existencia de relación significativa entre las acciones estratégicas institucionales del PEI de la UNAAT con la calidad de servicios académicos que se otorga.
6. La investigación demuestra la existencia de relación significativa entre la ruta estratégica del PEI de la UNAAT con la calidad de servicios académicos que se otorga.
7. La investigación demuestra que para elaborar un adecuado plan estratégico institucional se debe integrar y hacer partícipe a todos los involucrados internos y considerando la opinión de los externos de la entidad.

## VII. RECOMENDACIONES

Con la obtención de resultados de la investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Para que la calidad de servicios académicos en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma sea muy beneficioso para los estudiantes se debe tener en cuenta las dimensiones de cada variable y aplicar de manera correcta cada una.
2. Es necesario que las autoridades, personal docente y no docente conozcan la misión de la institución para contribuir a brindar un servicio académico de calidad poniendo en práctica el plan estratégico institucional para coadyuvar a una adecuada gestión académica.
3. Se sugiere a las autoridades (miembros de la comisión organizadora) liderar y establecer mecanismos de comunicación con los involucrados en la elaboración, ejecución y monitoreo de los objetivos estratégicos planteados en el planeamiento estratégico de la institución para que estos se hagan realidad.
4. Se recomienda a los responsables de la ejecución del plan estratégico institucional su utilización como un nexo muy importante de comunicación de las estrategias a seguir por la universidad para brindar a los alumnos los servicios académicos de calidad que permitan su adecuada formación profesional.
5. Se sugiere saber unificar a todos los integrantes de la comunidad universitaria (autoridades, docentes, no docentes, alumnos y padres) en el progreso de las metas determinadas en el PEI para lograr una gestión académica de calidad
6. Se sugiere realizar evaluaciones permanentes de corto plazo sobre la ejecución del gasto en comparativo con el presupuesto formulado, lo que va permitir otorgar un valor adicional al proceso administrativo realizado en la UNAAT. Con lo que se conocerá los pronósticos económicos, el comportamiento de los recursos y su influencia en el PEI de la UNAAT.

## REFERENCIAS

- Alva Minaya, A. L. (2015). *Planeamiento estratégico y gestión institucional en la Institución Educativa Pública N° 34-Chancay-2014*.
- Alberca Balarezo, M. A. (2016). Relación entre un plan gerencial y el liderazgo en el personal docente de la Institución Educativa “Rosa María Checa”. Chiclayo. 2015.
- Asmas Hasan Khalil Hamdan (2013). *Tesis, Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. Universidad de Córdoba. Facultad de Ciencias de la Educación. España.
- Basualdo, J., & Grenóvero, S. (2016). *Aplicación de una nueva concepción de la investigación en una institución educativa universitaria*. Enfoques.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3era ed.) Colombia: Pearson
- Bishara, A. J., & Hittner, J. B. (2012). Testing the significance of a correlation with nonnormal data: Comparison of Pearson, Spearman, transformation, and resampling approaches. *Psychological Methods*, 17(3), 399– 417. <http://dx.doi.org/10.1037/a0028087>
- Brandenburger, A. y Nalebuff, B. (2002). The right game: use game theory to shape strategy. *Revista Harvard Bussiness*, 74(4), 57-71.
- Ceplan (2019) *Guía para el Planeamiento Institucional*.
- Chirinos, J. (2014). *La planeación estratégica como herramienta eficaz para la competitividad y acreditación institucional de las universidades públicas en el Perú*. Lima.
- Ley marco de la modernización de la gestión del Estado*. Ley N°7658. Lima, Lima, Perú.
- Cruz, S., & Cattalina, L. (2016). *Plan de marketing para una oferta educativa de calidad del Centro de desarrollo infantil*.

- D'Alessio Ipinza y colaboradores (2015). *Planeamiento Estratégico del Sistema Educativo del Perú 2015-2024*. CENTRUM PUCP. Lima, Perú.
- Desta, S. (2019). Strategic Planning Process to Company Performance. *European Scientific Journal*, 15(22), 1857–1869. <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n22p165>
- Devyatkina, O.Y., Koroleva. E.N. (2019); "The Regulatory Provision of Strategic Planning Russian Municipalities". Rusia. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196210006>
- Espinoza, D. (2014). *Aplicación del cuadro de mando integral en el Planeamiento Estratégico para mejorar la Gestión en el IESTP "Víctor Raúl Haya de la Torre" Barranca*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Huacho.
- Fernández (2014). *Gestión educativa y la calidad de atención en los colegios de la Ciudad de Córdoba, Tesis de maestría, Universidad de Córdoba- Argentina*.
- Fierro Robayo, S. (2016). *Evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para orientarlo a la satisfacción del cliente e innovación de servicios educativos en instituciones educativas de básica y media*.
- Gómez, T. &. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad de los centros educativos del segundo ciclo de tanda extendida del nivel primario del distrito educativo 10-02*.
- Gomes, R. C., & Lírio, V. S. (2014). Strategic Planning in Brazilian Small-Scale Municipalities: is the Balanced Scorecard a feasible tool? *Revista de Administração Da UFSM*, 7(1). <https://doi.org/10.5902/198346598143>
- Hamdan, A.H. (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. (Tesis Doctoral), Córdoba: Universidad de Córdoba, España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.
- Hugo, R. (2014). *La Formación Continua y la Calidad del Servicio del Talento*

*Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchí.* (Tesis de Maestría), Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

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-2011.* Lima: UNMSM.

Inquilla-Mamani, J. (2019). Factors Related to the Level of Perceived Quality of Academic and Administrative Services by Users: Case of the National University of the Altiplano, Puno, Peru. *Open Access Library Journal*, 6(07), 1.

Kuharskaya N. (2020); "Foreign Experience Of Strategic Planning For Regional Development". Ucrania. <https://doi.org/10.35774/econa2020.01.01.118>

Kapitulčinová, D. et al. (eds.) (2015). *Professional development of university educators on Education for Sustainable Development in European countries.* Czech Republic: UE4SD. Disponible en: <http://www.ue4sd.eu/images/2015/UE4SDLeading-Practice-PublicationBG.pdf>

José, L. M., & Zenteno, M. E. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica, Educación Superior, Informe 2012.* Chile: Centro Interuniversitario del Desarrollo (CINDA).

Lozano Núñez, Pedro (2013). *Tesis: Gestión Estratégica Universitaria para mejorar el posicionamiento del Contador Público del Centro del Perú de la USMP.*

Maldonado, R., & Petronila, Y. (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013.*

Moscoso, V. (2013). *Gerencia académica y desarrollo institucional del Instituto Tecnológico Esca y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación (Doctoral dissertation, Tesis de maestría).* Universidad de Guayaquil).

- Neis, F., Fernandes, M. y Maccari, E. (2017). *Strategic planning process and organizational structure: impacts, cobfluence and similarities*. Revista BBR, 14(5), 479- 492.
- Oboladze, D. (2016). Strategic planning as a necessary prerequisite to successful program budgeting in Georgia. Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv Economics. 6(183), 26-32. [https://doi.org/ 10.17721/1728-2667.2016/183-6/5](https://doi.org/10.17721/1728-2667.2016/183-6/5)
- Palacios (2014). *La gestión educativa y el planeamiento en los administrativos de las Instituciones educativas*. Tesis de maestría, Universidad Tecnología de Ecuador
- Pino, J. W. (2016). *La planificación estratégica para la promoción de la actividad científica en la Educación Superior*. Órbita Científica.
- Quichca Torres, G. O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho -*.
- Řehoř, P. (2015). How to Improve Strategic Planning of Municipal Organizations in Czech Republic? Procedia Economics and Finance, 34. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01663-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01663-9)
- Reuter, C. L. O., Maciel, P. P., Santos, V. C. F. Dos, Riquinho, D. L., & Ramos, A. R. (2020). Challenges of municipal planning from the perspective of nurse managers. Revista Brasileira de Enfermagem, 73(2). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0409>
- Robles, P. R. (2016). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación,
- Ramírez, M. (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013*. Lima.

- Rodríguez R., Tomasa. (2013). *Modelo de aseguramiento de la calidad de Alfredo Acle Tomasini. Universidad del Valle de México: Universidad del Valle de México.*
- Romero, G. A. (2016). *Modelo de pronóstico de la calidad de los servicios basado en diagramas de influencia para el sector educativo. Revista de Investigación Business Intelligence.*
- Rosas, N. (2016). *Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región puno, 2015 – 2016. (Tesis de maestría), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca-Perú*
- Sánchez, D. E. (2016). *Planeamiento estratégico y diseño de un sistema de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio de la empresa D'anne Carol EIRL. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.*
- Seminara, M. P. (2018). Una mirada hacia la calidad educativa universitaria: ¿Quién fracasa en la deserción? *Trends and challenges in Higher Education in Latin America*, 159.
- Taber, K. S. (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Solórzano, M. E. (2016). *Propuesta de un Plan Estratégico sobre Gerencia de la Educación a distancia mediante uso de sistemas de computación ubicua-SINOPSIS EDUCATIVA. Revista venezolana de investigación, 8 (2), pp. 13-34.*
- Van Ravensway, J., & Hamlin, R. E. (2015). Strategic planning in U.S. municipalities. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2015. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-03436-8\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-030-03436-8_8)
- Vera, M., Rodriguez, G. y Melgarejo, Z. (2011). Financial planning and access to financing in small and medimsized companies in the Venezuelan manufacturing sector. *Revista Innovar*, 21(42), 99.

Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 108-122.

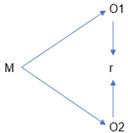
Zuñiga, A. &. (2011). *Estudio de planeación estratégica para un mejoramiento en la calidad de la educación superior para el 2016*. Universidad del Rosario, Bogotá - Colombia.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Título: "Planeamiento Estratégico Institucional y calidad de servicio educativo en la UNAAT, 2019."						
Autor: Walter Fernando Baldeón Romero						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación del Plan Estratégico Institucional y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación del Plan Estratégico Institucional y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	<b>Hipótesis general:</b> El Plan Estratégico Institucional tiene relación y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	Variable (X): Planeamiento estratégico institucional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	Declaración de política institucional	Objetivos lineamientos Valores	1-3	Escala: Ordinal Politémica
			Misión	Claridad Propósitos	4-6	Totalmente de acuerdo
1. ¿Cuál es la relación de la declaración de política institucional y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	1. Determinar la relación de la declaración de política institucional y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	1. La declaración de política institucional tiene relación y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.	Objetivos estratégicos	Resultados Condiciones	7-10	De acuerdo
2. ¿Cuál es la relación de la misión en la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	2. Determinar la relación de la misión y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	2. La misión tiene relación y la calidad de los Servicios Académicos en la UNAAT, 2019.	Acciones estratégicas	Iniciativas Bienes y servicios	11-14	Neutral
3. ¿Cuál es la relación de los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	3. Determinar la relación de los objetivos estratégicos institucionales y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	3. Los objetivos estratégicos tienen relación y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	Ruta estratégica	Vinculación Prioridad	15-17	En desacuerdo
4. ¿Cuál es la relación de las acciones estratégicas y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	4. Determinar la relación de las acciones estratégicas y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	4. Las acciones estratégicas tienen relación y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	Variable (Y): Calidad de servicio académico			
5. ¿Cuál es la relación de la ruta estratégica y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019?	5. Determinar la relación de la ruta estratégica y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	5. La ruta estratégica tiene relación y la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Fiabilidad	Tiempo Procedimientos	1-4	Escala: Ordinal Politémica
			Sensibilidad	Agilidad Disposición	5-8	Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo
			Seguridad	Confianza Cordialidad	9-12	
			Empatía	Interés Comunicación	13-16	
			Elementos tangibles	Equipos Instalaciones	17-19	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo: Básico  Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional.  Método: Hipotético, deductivo.  Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional.  Salkind (1998), la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.  Gráfica del diseño:</p>  <p>Figura N°  Donde:  M: Docentes, administrativos y estudiantes de la UNAAT.  O1: Variable 1, Planeamiento estratégico Institucional  O2: Variable 2, Calidad de Servicios Educativos</p>	<p>Población: 454 miembros de la comunidad universitaria UNAAT.  Tipo de muestra: Estratificada.  Tamaño de muestra: 208 miembros de la comunidad universitaria UNAAT.</p>	<p>Variable (X): Planeamiento estratégico institucional  Técnica: Encuesta  Instrumento Cuestionario  Estructura: Está conformada por 17 ítems.  Las dimensiones que mide son:  Declaración de política institucional  Misión  Objetivos estratégicos institucionales  Acciones estratégicas institucionales  Ruta estratégica</p> <p>Variable (Y): Calidad de servicio académico  Técnica: Encuesta  Instrumento Cuestionario  Estructura: Está conformada por 19 ítems.  Las dimensiones que mide son:  Fiabilidad  Sensibilidad  Seguridad  Empatía  Elementos tangibles</p>	<p><b>Descriptiva</b>  Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.  <b>Inferencial:</b>  Se usará el índice de correlación de Rho de Spearman (más de 2 escalas)</p> <p>Escala: Ordinal Politémica  Totalmente de acuerdo 5  De acuerdo 4  Neutral 3  En desacuerdo 2  Totalmente en desacuerdo 1</p>

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Planeamiento Estratégico Institucional	Proceso dinámico que desarrolla la capacidad de las organizaciones para fijarse un objetivo en forma conjunta y observar, analizar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se presentan, tanto con relación a la realidad interna como a las condiciones externas de la organización, para lograr dicho objetivo. (Eyzaguirre, 2006).	El plan estratégico institucional es el proceso mediante el cual la UNAAT define su misión, visión de futuro, objetivos y las estrategias para alcanzarla, a partir del análisis SWOT (de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).	Declaración de política institucional	Objetivos Lineamientos Valores	1-3	Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Misión	Claridad Propósitos	4-6	
			Objetivos estratégicos	Resultados Condiciones	7-10	
			Acciones estratégicas institucionales	Iniciativas Bienes y servicios	11-14	
			Ruta estratégica	Vinculación Prioridad	15-17	
Calidad de Servicios Académicos	La Gestión de la calidad de los servicios académicos y administrativos, es el logro de los objetivos y metas educacionales, atendiendo las necesidades básicas de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad con eficacia, eficiencia y efectividad.	La Gestión de la calidad de los servicios académicos en la UNAAT, se considera al conjunto de procesos de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación con eficacia, eficiencia y efectividad.	Fiabilidad	Tiempo Procedimientos	1-4	Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Sensibilidad	Agilidad Disposición	5-8	
			Seguridad	Confianza Cordialidad	9-12	
			Empatía	Interés Comunicación	13-16	
			Elementos tangibles	Equipos Instalaciones	17-19	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3

#### Cuestionario variable independiente

### EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Estimados estudiantes, el presente instrumento tiene por finalidad obtener información relacionada con el Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, para ello se pretende analizar las dimensiones: Declaración de política institucional, misión, objetivos estratégicos institucionales, acciones estratégicas institucionales y ruta estratégica, de manera articulada y sistemática.

**Instrucciones:** Se presenta un listado de preguntas entre las que debe elegir una de las tres opciones que la acompañan, según tu preferencia. Responde sinceramente tus respuestas. Marca la respuesta con X. El significado de los números es: 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

N°	INTERROGANTES	1	2	3	4	5
<b>DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>						
1	La declaración de política institucional se explicitan los objetivos prioritarios.					
2	Los lineamientos generales coadyuvaran al logro de los objetivos planteados.					
3	Los valores declarados permiten un cambio de pensamiento en los usuarios.					
<b>MISIÓN</b>						
4	La misión de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma está formulada con claridad.					
5	Están debidamente articulada la misión con los propósitos de la universidad.					
6	La misión declarada se exhibe en todas las instalaciones de la institución.					
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES</b>						
7	Existe claridad en los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la UNAAT.					

8	Los objetivos estratégicos formulados generan expectativas positivas en el usuario.					
9	Se considera al potencial humano como un elemento clave para el logro de los objetivos.					
10	Los objetivos institucionales son difundidos entre los usuarios.					
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES</b>						
11	Las estrategias formuladas orientan a una prestación de servicios de calidad.					
12	Las acciones estratégicas formuladas son atractivas y manejables.					
13	Se tiene bien definido los responsables de la implementación de las estrategias.					
14	Las estrategias institucionales son difundidas entre los usuarios.					
<b>RUTA ESTRATEGICA</b>						
15	Considera que los objetivos institucionales están vinculados a la política general de gobierno.					
16	La entidad ha establecido adecuadamente las prioridades para los objetivos institucionales.					
17	Las acciones estratégicas formuladas permitirán cumplir con el objetivo planteado.					

## Anexo 4

### Cuestionario variable dependiente

#### CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS

Estimados estudiantes, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información relacionada con la calidad de los servicios educativos que brinda la UNAAT, para ello se pretende analizar las siguientes dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Instrucciones:** Se presenta un listado de preguntas entre las que debe elegir una de las tres opciones que la acompañan, según tu preferencia. Responde sinceramente tus respuestas. Marca la respuesta con X. El significado de los números es: 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

N°	INTERROGANTES	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
1	Los empleados de la UNAAT muestran un sincero agrado en resolver sus problemas, dudas o inquietudes.					
2	Los empleados de la UNAAT realizan bien el servicio desde la primera vez.					
3	Los empleados de la UNAAT concluyen el servicio en el tiempo establecido.					
4	Los servicios que brinda la UNAAT tienen procedimientos bien definidos.					
<b>SENSIBILIDAD</b>						
5	Los empleados de la UNAAT le mantuvieron informado sobre los períodos de inicio, transcurso y fin del servicio.					
6	Los empleados de la UNAAT ofrecen un servicio rápido y puntual.					
7	Los empleados de la UNAAT están dispuestos a ayudar a los usuarios en cualquier contexto y situación.					

8	Los empleados de la UNAAT siempre disponen de tiempo para atenderlos.					
<b>SEGURIDAD</b>						
9	El comportamiento demostrado por el personal de la UNAAT que le atendió inspira confianza.					
10	Se siente seguro en las transacciones que realiza con la universidad.					
11	Los empleados de la UNAAT demuestran cordialidad y gentileza.					
12	Los empleados demuestran conocimientos actualizados y permanentes.					
<b>EMPATÍA</b>						
13	Los empleados de la UNH ofrecen servicios sin distinción alguna a los usuarios.					
14	Los empleados de la UNAAT se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.					
15	La UNAAT hace uso de medios de comunicación apropiados para todos los usuarios.					
16	Los empleados de la UNAAT comunican a los usuarios los horarios de atención.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
17	Las instalaciones de la UNAAT son visualmente atractivas.					
18	La UNAAT cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna.					
19	Los empleados de la UNAAT tienen apariencia pulcra.					

**Anexo 5**  
*Consentimiento informado*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante. La presente investigación es conducida por Walter Fernando Baldeón Romero estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre el Plan Estratégico Institucional y la calidad de servicios académicos de la UNAAT. Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde dos cuestionarios . Esto tomará aproximadamente 8 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Walter Fernando Baldeón Romero, al teléfono 951481563 o correo [walterbaldeon0281@hotmail.com](mailto:walterbaldeon0281@hotmail.com).  
Agradecido desde ya para su valioso aporte.

 [wbaldeon@unaat.edu.pe](mailto:wbaldeon@unaat.edu.pe) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

Preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación Acepto mi participación en la investigación científica referida \*

Si

No

## Anexo 6

*Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos.*

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Declaración de Política Institucional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La declaración de política institucional se explicitan los objetivos prioritarios.	X		X		X		
2	Los lineamientos generales coadyuvaran al logro de los objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los valores declarados permiten un cambio de pensamiento en los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Misión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La misión de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma está formulada con claridad.	X		X		X		
5	Están debidamente articulada la misión con los propósitos de la universidad.	X		X		X		
6	La misión declarada se exhibe en todas las instalaciones de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Objetivos Estratégicos Institucionales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe claridad en los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la UNAAT.	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos formulados generan expectativas positivas en el usuario.	X		X		X		
9	Se considera al potencial humano como un elemento clave para el logro de los objetivos.	X		X		X		
10	Los objetivos institucionales son difundidos entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Acciones Estratégicas Institucionales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las estrategias formuladas orientan a una prestación de servicios de calidad.	X		X		X		
12	Las acciones estratégicas formuladas son atractivas y manejables.	X		X		X		
13	Se tiene bien definido los responsables de la implementación de las estrategias.	X		X		X		
14	Las estrategias institucionales son difundidas entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Ruta Estratégica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Considera que los objetivos institucionales están vinculados a la política general de gobierno.	X		X		X	X	
16	La entidad ha establecido adecuadamente las prioridades para los objetivos institucionales.	X		X		X	X	
17	Las acciones estratégicas formuladas permitirán cumplir con el objetivo planteado.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Godofredo Roman Lobato Calderón**

DNI: 21087618

Nº colegio profesional 48680

Especialidad del validador: **Profesional de la Oficina de la Gestión de la Calidad de la UNAAT.**

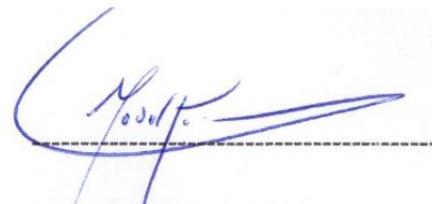
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de octubre del 2021



Firma del Experto

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	Los empleados de la UNAAT muestran un sincero agrado en resolver sus problemas, dudas o inquietudes.	X		X		X		
2	Los empleados de la UNAAT realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
3	Los empleados de la UNAAT concluyen el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
4	Los servicios que brinda la UNAAT tienen procedimientos bien definidos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Sensibilidad</b>							
5	Los empleados de la UNAAT le mantuvieron informado sobre los períodos de inicio, transcurso y fin del servicio.	X		X		X		
6	Los empleados de la UNAAT ofrecen un servicio rápido y puntual.	X		X		X		
7	Los empleados de la UNAAT están dispuestos a ayudar a los usuarios en cualquier contexto y situación.	X		X		X		
8	Los empleados de la UNAAT siempre disponen de tiempo para atenderlos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Seguridad</b>							
9	El comportamiento demostrado por el personal de la UNAAT que le atendió inspira confianza.	X		X		X		
10	Se siente seguro en las transacciones que realiza con la universidad.	X		X		X		
11	Los empleados de la UNAAT demuestran cordialidad y gentileza.	X		X		X		
12	Los empleados demuestran conocimientos actualizados y permanentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Empatía</b>							
13	Los empleados de la UNH ofrecen servicios sin distinción alguna a los usuarios.	X		X		X		
14	Los empleados de la UNAAT se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
15	La UNAAT hace uso de medios de comunicación apropiados para todos los usuarios.	X		X		X		

16	Los empleados de la UNAAT comunican a los usuarios los horarios de atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Las instalaciones de la UNAAT son visualmente atractivas.	X		X		X		
18	La UNAAT cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
19	Los empleados de la UNAAT tienen apariencia pulcra.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Godofredo Roman Lobato Calderón**

**DNI: 21087618**

**Nº colegio profesional 48680**

**Especialidad del validador: Profesional de la Oficina de la Gestión de la Calidad de la UNAAT.**

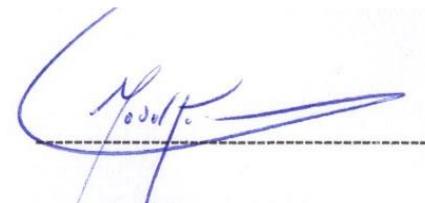
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 de octubre del 2021**



**Firma del Experto**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Declaración de Política Institucional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La declaración de política institucional se explicitan los objetivos prioritarios.	X		X		X		
2	Los lineamientos generales coadyuvaran al logro de los objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los valores declarados permiten un cambio de pensamiento en los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Misión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La misión de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma está formulada con claridad.	X		X		X		
5	Están debidamente articulada la misión con los propósitos de la universidad.	X		X		X		
6	La misión declarada se exhibe en todas las instalaciones de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Objetivos Estratégicos Institucionales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe claridad en los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la UNAAT.	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos formulados generan expectativas positivas en el usuario.	X		X		X		
9	Se considera al potencial humano como un elemento clave para el logro de los objetivos.	X		X		X		
10	Los objetivos institucionales son difundidos entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Acciones Estratégicas Institucionales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las estrategias formuladas orientan a una prestación de servicios de calidad.	X		X		X		
12	Las acciones estratégicas formuladas son atractivas y manejables.	X		X		X		
13	Se tiene bien definido los responsables de la implementación de las estrategias.	X		X		X		
14	Las estrategias institucionales son difundidas entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Ruta Estratégica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que los objetivos institucionales están vinculados a la política general de gobierno.	X		X		X		

16	La entidad ha establecido adecuadamente las prioridades para los objetivos institucionales.	X		X		X		
17	Las acciones estratégicas formuladas permitirán cumplir con el objetivo planteado.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. William Pérez Sullcaray**

**DNI: 45959081**

**Nº colegio profesional**

**Especialidad del validador: Docente de la UNAAT.**

**21 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	Los empleados de la UNAAT muestran un sincero agrado en resolver sus problemas, dudas o inquietudes.	X		X		X		
2	Los empleados de la UNAAT realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
3	Los empleados de la UNAAT concluyen el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
4	Los servicios que brinda la UNAAT tienen procedimientos bien definidos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Sensibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los empleados de la UNAAT le mantuvieron informado sobre los períodos de inicio, transcurso y fin del servicio.	X		X		X		
6	Los empleados de la UNAAT ofrecen un servicio rápido y puntual.	X		X		X		
7	Los empleados de la UNAAT están dispuestos a ayudar a los usuarios en cualquier contexto y situación.	X		X		X		
8	Los empleados de la UNAAT siempre disponen de tiempo para atenderlos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento demostrado por el personal de la UNAAT que le atendió inspira confianza.	X		X		X		
10	Se siente seguro en las transacciones que realiza con la universidad.	X		X		X		
11	Los empleados de la UNAAT demuestran cordialidad y gentileza.	X		X		X		
12	Los empleados demuestran conocimientos actualizados y permanentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los empleados de la UNH ofrecen servicios sin distinción alguna a los usuarios.	X		X		X		
14	Los empleados de la UNAAT se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
15	La UNAAT hace uso de medios de comunicación apropiados para todos los usuarios.	X		X		X		

16	Los empleados de la UNAAT comunican a los usuarios los horarios de atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Las instalaciones de la UNAAT son visualmente atractivas.	X		X		X		
18	La UNAAT cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
19	Los empleados de la UNAAT tienen apariencia pulcra.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. William Pérez Sulcaray**

**DNI: 45959081**

**Nº colegio profesional**

**Especialidad del validador: Docente de la UNAAT.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 de octubre del 2021**



**Firma del Experto**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Declaración de Política Institucional</b>							
1	La declaración de política institucional se explicitan los objetivos prioritarios.	X		X		X		
2	Los lineamientos generales coadyuvaran al logro de los objetivos planteados.	X		X		X		
3	Los valores declarados permiten un cambio de pensamiento en los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Misión</b>							
4	La misión de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma está formulada con claridad.	X		X		X		
5	Están debidamente articulada la misión con los propósitos de la universidad.	X		X		X		
6	La misión declarada se exhibe en todas las instalaciones de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Objetivos Estratégicos Institucionales</b>							
7	Existe claridad en los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la UNAAT.	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos formulados generan expectativas positivas en el usuario.	X		X		X		
9	Se considera al potencial humano como un elemento clave para el logro de los objetivos.	X		X		X		
10	Los objetivos institucionales son difundidos entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Acciones Estratégicas Institucionales</b>							
11	Las estrategias formuladas orientan a una prestación de servicios de calidad.	X		X		X		
12	Las acciones estratégicas formuladas son atractivas y manejables.	X		X		X		
13	Se tiene bien definido los responsables de la implementación de las estrategias.	X		X		X		
14	Las estrategias institucionales son difundidas entre los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Ruta Estratégica</b>							
15	Considera que los objetivos institucionales están vinculados a la política general de gobierno.	X		X		X		

16	La entidad ha establecido adecuadamente las prioridades para los objetivos institucionales.	X		X		X		
17	Las acciones estratégicas formuladas permitirán cumplir con el objetivo planteado.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Arturo Ronald Quinto Luis**

**DNI: 23266645**

**Nº colegio profesional**

**Especialidad del validador: Profesional Administrativo de la UNAAT.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 de octubre del 2021**



**Firma del Experto**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	Los empleados de la UNAAT muestran un sincero agrado en resolver sus problemas, dudas o inquietudes.	X		X		X		
2	Los empleados de la UNAAT realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
3	Los empleados de la UNAAT concluyen el servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
4	Los servicios que brinda la UNAAT tienen procedimientos bien definidos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Sensibilidad</b>							
5	Los empleados de la UNAAT le mantuvieron informado sobre los períodos de inicio, transcurso y fin del servicio.	X		X		X		
6	Los empleados de la UNAAT ofrecen un servicio rápido y puntual.	X		X		X		
7	Los empleados de la UNAAT están dispuestos a ayudar a los usuarios en cualquier contexto y situación.	X		X		X		
8	Los empleados de la UNAAT siempre disponen de tiempo para atenderlos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Seguridad</b>							
9	El comportamiento demostrado por el personal de la UNAAT que le atendió inspira confianza.	X		X		X		
10	Se siente seguro en las transacciones que realiza con la universidad.	X		X		X		
11	Los empleados de la UNAAT demuestran cordialidad y gentileza.	X		X		X		
12	Los empleados demuestran conocimientos actualizados y permanentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Empatía</b>							
13	Los empleados de la UNH ofrecen servicios sin distinción alguna a los usuarios.	X		X		X		
14	Los empleados de la UNAAT se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
15	La UNAAT hace uso de medios de comunicación apropiados para todos los usuarios.	X		X		X		

16	Los empleados de la UNAAT comunican a los usuarios los horarios de atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Las instalaciones de la UNAAT son visualmente atractivas.	X		X		X		
18	La UNAAT cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
19	Los empleados de la UNAAT tienen apariencia pulcra.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Arturo Ronald Quinto Luis**

**DNI: 23266645**

**Nº colegio profesional**

**Especialidad del validador: Profesional Administrativo de la UNAAT.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 de octubre del 2021**



**Firma del Experto**

**Anexo 7**  
*Autorización para uso de identidad institucional*



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización: Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma	RUC: 20568847858
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Wilber Jiménez Mendoza	DNI: 23985494

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Planeamiento Estratégico Institucional y la Calidad de los Servicios Académicos en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2019.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Walter Fernando Baldeón Romero	DNI: 41904918

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Lugar y Fecha: Tarma, 29 de diciembre del 2021

Firma: \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA  
COMISIÓN ORGANIZADORA  
- - - - - 3 W  
Dr. Wilber Jiménez Mendoza  
PRESIDENTE

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 8

### *Baremo del Coeficiente de Pearson*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a -0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015)

## Anexo 9

### Calculo de la muestra

El año 2019 la UNAAT da inicio a las labores académicas con 95 estudiantes en las tres carreras profesionales.

Administración	=	35
Enfermería	=	40
Ingeniería Agroindustrial	=	20
TOTAL POBLACIÓN	=	95

Para el cálculo de la muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocerse "N" es decir el número total de casos esperados o que ha habido en años anteriores.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población, como es el caso en la presente investigación, la fórmula será:

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

Donde:

N = Total de la población.

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 1.96 (si la seguridad es del 95%)

p = Porcentaje de aceptación o proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = Porcentaje de no aceptación = 1-p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

E2 = Error permisible (usamos un 5% = 0.05)

Entonces:

$$n = \frac{457 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (457 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 76.324, redondeando, n = 76.

La muestra es un total de 76 estudiantes

## **Anexo 10**

### *Confiabilidad de la muestra*

El Coeficiente de Alfa de Cronbach se utiliza cuando los ítems del instrumento son politómicos, es decir, que estén constituidos por ítems de opción múltiple (tres a más respuestas), además nos permite estimar la fiabilidad del instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

El coeficiente de Cronbach, se estima como sigue:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\Sigma_r^2}{S_I^2} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad de Cronbach.

K = Número de ítems.

$\Sigma_r^2$  = Sumatoria de la varianza de cada reactivo

$S_I^2$  = Varianza del instrumento.

Se toma en cuenta los criterios propuestos por George y Mallery (2003) para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach:

> 0.90 : Excelente

Entre 0.80 y 0.90 : Bueno

Entre 0.70 y 0.79 : Aceptable

Entre 0.60 y 0.69 : Cuestionable

Entre 0.59 y 0.50 : Pobre

< 0.50 : Inaceptable

Se estableció la confiabilidad de los datos de las dos variables cuyos resultados producidos son consistentes y coherentes por lo cual en el instrumento se le aplicó el Alpha de Cronbach.

## **Anexo 11**

*Confiabilidad de la muestra*

### **Variable Independiente Planeamiento Estratégico Institucional**

#### **Tabla 6**

*Resultado de fiabilidad planeamiento estratégico institucional*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	17

---

### **Variable Independiente Planeamiento Estratégico Institucional**

#### **Tabla 7**

*Resultado de fiabilidad calidad de servicios académicos*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	19

---