

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Plan estratégico y calidad del servicio en la unidad
formuladora de la Universidad Nacional de San
Agustín de Arequipa 2024**

Cliver Smith Revilla Delgado

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
: Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Dr. César Fernando Solís Lavado**
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación

FECHA : 28 de febrero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado "PLAN ESTRATÉGICO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA 2024" perteneciente a **Bach. CLIVER SMITH REVILLA DELGADO** de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **15 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|--|--|-----------------------------|
| ● Filtro de exclusión de bibliografía | SÍ ☒ | NO ☐ |
| ● Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(Máximo nº de palabras excluidas: < 40) | SÍ ☒ | NO ☐ |
| ● Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SÍ ☒ | NO ☐ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Dr. César Fernando Solís Lavado
DNI: 21245923

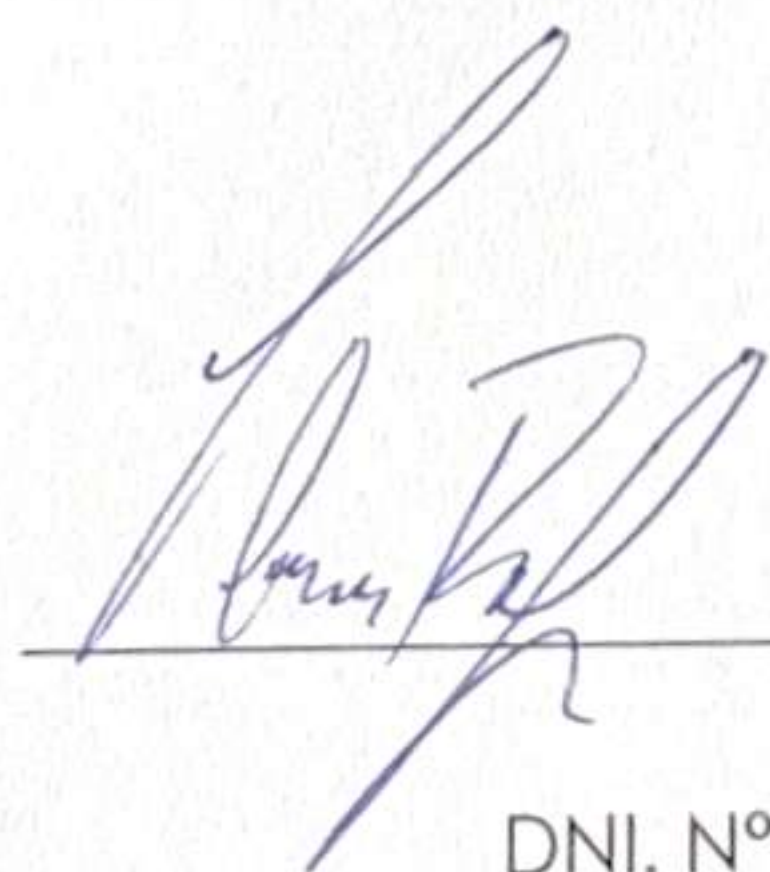
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, REVILLA DELGADO CLIVER SMITH, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 74986874, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "PLAN ESTRATÉGICO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA 2024", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Arequipa, 14 de marzo de 2025


DNI. N° 74986874

Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Colla
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

"PLAN ESTRATÉGICO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA 2024"

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

2%

5

Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

1%

6

Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

<1%

7

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 40 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. César Fernando Solís Lavado.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre Lourdes, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre Efraín, que sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A David, Dani, Analía y Gael, por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A Luciana, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías.

Índice

ASESOR.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	11
1.1. Planteamiento y formulación del problema	11
1.1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	12
1.2. Determinación de objetivos	13
1.2.1. Objetivo general	13
1.2.2. Objetivos específicos.....	13
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	14
1.3.1. Justificación teórica	14
1.3.2. Justificación metodológica.....	14
1.3.3. Justificación social.....	14
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Nacionales.....	17
2.1.2. Internacionales	19
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Planificación Estratégica.....	20
2.2.2. Calidad de servicio	22
2.2.3. Relación entre Planificación Estratégica y Calidad del Servicio	25
2.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis general.....	32
3.1.2. Hipótesis específicas / Supuestos específicos.....	32
3.2. Operacionalización de variables	32
3.2.1. Variable 1: formulación estratégica.....	32

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio	33
3.3. Matriz de operacionalización de variables	33
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	35
4.1. Enfoque, tipo y alcance de investigación	35
4.1.1. Enfoque.....	35
4.1.2. Tipo y alcance	35
4.2. Diseño de investigación	36
4.3. Población y muestra.....	36
4.3.1. Población.....	36
4.3.2. Muestra	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.4.1. Técnicas e instrumentos.....	37
4.4.2. Validez y confiabilidad	38
4.4.3. Procedimiento de recolección de datos	39
4.5. Técnicas de análisis de datos	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS	41
5.1. Análisis de resultados	41
5.1.1. Análisis socio demográfico	41
5.1.2. Análisis descriptivo	42
5.1. Análisis inferencial	48
5.2.1. Prueba de hipótesis.....	51
5.2. Discusión de resultados	52
5.3. Conclusión general	57
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS.....	65
Anexo 1. Matriz de consistencia.	65
Anexo 2. Instrumentos	68
Anexo 3. Confiabilidad	72
Anexo 4. Baremos	77
Anexo 5. Validación de instrumentos.....	78

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables</i>	34
Tabla 2	<i>Resultados de los datos generales de los pacientes</i>	41
Tabla 3	<i>Frecuencias de planeamiento estratégico</i>	42
Tabla 4	<i>Frecuencias de implementación (D1 de planeamiento estratégico)</i>	43
Tabla 5	<i>Frecuencias de evaluación (D2 de planeamiento estratégico)</i>	43
Tabla 6	<i>Frecuencias de formulación (D3 de planeamiento estratégico)</i>	45
Tabla 7	<i>Frecuencias de calidad de servicio</i>	45
Tabla 8	<i>Frecuencias de capacidad de respuesta (D1 de calidad de servicio)</i>	45
Tabla 9	<i>Frecuencias de profesionalismo (D2 de calidad de servicio)</i>	46
Tabla 10	<i>Frecuencias de comunicación (D3 de calidad de servicio)</i>	46
Tabla 11	<i>Frecuencias de Innovación (D4 de calidad de servicio)</i>	48
Tabla 12	<i>Prueba de normalidad</i>	48
Tabla 13	<i>Correlación del plan estratégico y calidad de servicio en la unidad</i>	49
Tabla 14	<i>Correlación entre plan estratégico y las dimensiones de la calidad de servicio</i>	49
Tabla 15	<i>Correlación entre calidad de servicio y las dimensiones del Plan Estratégico</i>	50

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA) para el año 2024. Se empleó un método cuantitativo de tipo correlacional, utilizando dos cuestionarios adaptados específicamente para este fin: la Escala del Plan Estratégico y la Escala de Calidad del Servicio. La Escala del Plan Estratégico comprendió ítems que abarcan tres dimensiones fundamentales: la formulación del plan, la implementación del plan y la evaluación del plan. Por otro lado, la Escala de Calidad del Servicio fue diseñada para medir la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, abarcando dimensiones como la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la comunicación y la innovación.

La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la Unidad Formuladora, que coinciden con la población total. El análisis inferencial, mediante la correlación de Spearman, evidenció una relación significativa, positiva y alta entre el plan estratégico y la calidad del servicio ($r=0.839$; $p=0.001$). Específicamente, las dimensiones de formulación ($r=0.632$; $p=0.01$), implementación ($r=0.792$; $p=0.01$) y evaluación ($r=0.889$; $p=0.01$) del plan estratégico mostraron una asociación positiva con la calidad del servicio. Estos hallazgos son concordantes con estudios previos y con la literatura teórica existente, destacando la importancia de una gestión estratégica integral. En conclusión, se determina que un plan estratégico sólidamente construido, ejecutado y evaluado se asocia de manera significativa en la mejora de la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA.

Palabras clave: Plan Estratégico, Calidad del Servicio, Gestión Estratégica, Universidad, Perú

Abstract

This research aimed to determine the relationship between the Strategic Plan and the quality of service in the Formulating Unit of the National University of San Agustín of Arequipa (UNSA) for the year 2024. A quantitative, correlational method was employed, utilizing two questionnaires specifically adapted for this purpose: the Strategic Plan Scale and the Service Quality Scale. The Strategic Plan Scale comprised items that covered three fundamental dimensions: plan formulation, plan implementation, and plan evaluation. On the other hand, the Service Quality Scale was designed to measure the quality of service in the Formulating Unit of UNSA, encompassing dimensions such as responsiveness, professionalism, communication, and innovation.

The sample consisted of 30 workers from the Formulating Unit, corresponding to the entire population. Inferential analysis, using Spearman's correlation, revealed a significant, positive, and strong relationship between the strategic plan and service quality ($r=0.839$; $p=0.001$). Specifically, the dimensions of formulation ($r=0.632$; $p=0.01$), implementation ($r=0.792$; $p=0.01$), and evaluation ($r=0.889$; $p=0.01$) of the strategic plan showed a positive association with service quality. These findings are consistent with previous studies and existing theoretical literature, highlighting the importance of comprehensive strategic management. In conclusion, it was determined that a strategically robustly constructed, executed, and evaluated plan significantly influences the improvement of service quality in the Formulating Unit of UNSA.

Keywords: Strategic Plan, Service Quality, Strategic Management, University, Peru

Introducción

La educación superior en el Perú se enfrenta a retos complejos que requieren de una gestión universitaria que incorpore la innovación y la eficacia para satisfacer las necesidades de sus diversos actores. Dentro de este panorama, la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA) ha desarrollado un Plan Estratégico Institucional con la finalidad de optimizar la calidad de sus servicios, tanto académicos como administrativos, así como de fortalecer su relación con la comunidad y el entorno regional. No obstante, su Unidad Formuladora, instancia central para la planificación y ejecución de proyectos de inversión, experimenta dificultades que influyen en la percepción de la calidad del servicio, limitando el logro de los objetivos estratégicos planteados.

La Unidad Formuladora, guiada por las directrices del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe), desempeña una función crítica al determinar la viabilidad de los proyectos de inversión pública que promueven el desarrollo institucional. Obstáculos como la insuficiencia de recursos, procedimientos poco ágiles o la falta de capacitación especializada del personal dificultan su capacidad de ofrecer un servicio óptimo a usuarios internos y externos. Esto incide en la eficiencia global de la UNSA, en la satisfacción de su comunidad y en la generación de valor público.

En este contexto, el presente estudio se orienta a determinar la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, con miras al año 2024. El objetivo general es examinar en qué medida una planificación estratégica bien formulada, implementada y evaluada puede contribuir a superar las deficiencias detectadas, fortaleciendo la eficacia organizacional y el bienestar social a través de la mejora en la gestión de proyectos de inversión.

La relevancia teórica de esta investigación radica en la posibilidad de vincular la planificación estratégica institucional con la calidad del servicio, aportando un marco de referencia para futuras indagaciones en instituciones de educación superior. Desde el punto de vista social, la optimización de la calidad del servicio en la Unidad Formuladora impacta directamente en la efectividad de los proyectos,

la satisfacción de los usuarios y, en última instancia, en el desarrollo sostenible de la región de Arequipa.

Este documento se organiza en cinco capítulos. En el primer capítulo, se exponen el planteamiento del problema, los objetivos del estudio y las justificaciones teórica y social, así como las limitaciones encontradas. El segundo capítulo presenta el marco teórico que sustenta la investigación, incluyendo antecedentes, bases conceptuales y definiciones clave. El tercer capítulo se centra en las hipótesis y variables, proporcionando la operacionalización necesaria para el análisis. El cuarto capítulo describe la metodología empleada, el tipo de investigación, el diseño, la población, la muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos. Finalmente, en el quinto capítulo se muestran los resultados obtenidos, su discusión a la luz del marco teórico y las conclusiones generales. Tras los capítulos se incluyen las conclusiones, recomendaciones, las referencias utilizadas y los anexos con información complementaria.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La educación superior en el Perú enfrenta desafíos significativos que requieren una gestión innovadora y eficiente para cumplir con las expectativas de sus diversos grupos de interés. En este contexto, la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA) ha tomado medidas importantes para mejorar la calidad de sus servicios mediante la implementación de un Plan Estratégico Institucional. Sin embargo, persisten problemas que afectan la calidad del servicio en la Unidad Formuladora, una entidad clave para la estructuración y gestión de proyectos de inversión dentro de la universidad.

La Unidad Formuladora de la UNSA, conforme a las directrices del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, conocido como Invierte.pe, tiene la función de identificar, formular y evaluar proyectos de inversión pública (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021). Esta unidad asegura que los proyectos propuestos sean viables técnica, económica y socialmente, contribuyendo al desarrollo institucional y regional. Por lo tanto, el correcto funcionamiento de la Unidad Formuladora es esencial para alcanzar los objetivos estratégicos de la universidad y optimizar los recursos disponibles.

A pesar de su importancia, la Unidad Formuladora enfrenta varios desafíos que limitan su capacidad para proporcionar un servicio de alta calidad. Entre estos desafíos se encuentran la falta de recursos adecuados, procedimientos administrativos complejos y la necesidad de una mayor capacitación del personal. Estos problemas no solo afectan la eficiencia de la unidad, sino que también impactan negativamente en la percepción y satisfacción de los usuarios internos y externos.

La implementación del Plan Estratégico Institucional de la UNSA, aprobado mediante la Resolución del Consejo Universitario N° 0277-2023, ofrece una oportunidad para abordar estos desafíos (UNSA, 2023). Este plan establece objetivos y acciones específicas para mejorar la gestión universitaria, promover la

investigación, fortalecer la responsabilidad social universitaria y fomentar la sostenibilidad y la internacionalización. Sin embargo, la efectividad de este plan en términos de mejorar la calidad del servicio en la Unidad Formuladora no ha sido suficientemente evaluada, lo que constituye el núcleo de este estudio.

El problema central de esta investigación se enfoca en identificar la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA. La hipótesis es que una planificación estratégica bien formulada, implementada y evaluada puede mejorar significativamente la calidad del servicio, abordando los problemas actuales y optimizando los procesos administrativos y operativos. Para explorar esta relación, se plantea una serie de preguntas de investigación: ¿Cuál es la relación entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio?

Este estudio busca llenar un vacío en la literatura existente al proporcionar una evaluación exhaustiva de cómo un plan estratégico puede relacionarse con la calidad del servicio dentro de una unidad formuladora en una universidad pública peruana. Al hacerlo, se espera no solo mejorar la gestión y los resultados de la UNSA, sino también ofrecer ideas valiosas para otras instituciones educativas que enfrentan desafíos similares. La investigación se llevará a cabo utilizando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo una comprensión integral y matizada de los fenómenos en estudio.

1.1.2. Formulación del problema

La UNSA enfrenta desafíos significativos para mejorar la calidad del servicio ofrecido por su Unidad Formuladora. Esta unidad tiene un rol principalmente orientado a la formulación y evaluación de proyectos de índole público, bajo la línea del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe). El desempeño de la Unidad Formuladora afecta directamente la percepción y satisfacción de los usuarios, así como la eficiencia de los procesos administrativos y operativos dentro de la universidad (MEF, 2021).

El Plan Estratégico Institucional de la UNSA, aprobado mediante la Resolución del Consejo Universitario N° 0277-2023, establece una serie de objetivos y acciones destinadas a mejorar la gestión universitaria, promover la investigación, y fortalecer la responsabilidad social y la sostenibilidad (UNSA, 2023). Sin embargo, la efectividad de este plan en términos de mejorar la calidad del servicio no ha sido evaluada de manera exhaustiva.

. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2024?

A. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar la relación entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.
- Analizar el impacto de la implementación del Plan Estratégico en la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

- Examinar cómo la evaluación del Plan Estratégico afecta la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

1.3. Justificación e importancia del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La implementación del Plan Estratégico Institucional de la UNSA permite un análisis profundo de los factores que afectan la calidad del servicio en el contexto de las instituciones educativas. Este estudio contribuye al desarrollo de un marco teórico que vincula la planificación estratégica con la mejora de los servicios administrativos, académicos y sociales, proporcionando una base para futuras investigaciones en el sector educativo superior. Además, aborda un vacío existente en la literatura respecto a la relación entre las estrategias de planificación institucional y su impacto en la efectividad de las unidades gestoras, como la Unidad Formuladora. De este modo, se genera conocimiento que puede ser utilizado como referencia teórica en otras universidades y entidades públicas.

1.3.2. Justificación metodológica

Para asegurar la validez y confiabilidad de los datos recopilados, se emplearon dos cuestionarios adaptados de una investigación peruana previa, lo que garantiza la pertinencia y adecuación de los instrumentos al contexto local. Además, estos cuestionarios fueron corroborados mediante una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, permitiendo ajustar y optimizar las escalas utilizadas. Esta rigurosa adaptación y validación de los instrumentos metodológicos justifican la confiabilidad de la presente investigación, asegurando mediciones precisas y consistentes de las variables estudiadas.

1.3.3. Justificación social

La mejora de la calidad del servicio en la Unidad Formuladora tiene un impacto directo en el desarrollo regional y en la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria y la sociedad en general. Una gestión más eficiente y efectiva de los proyectos de inversión pública contribuirá al desarrollo sostenible de la región de Arequipa, fortaleciendo la relación entre la universidad y su entorno

social. Además, este estudio busca incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos, lo que repercute positivamente en la reputación de la UNSA, su capacidad para atraer talento y, en última instancia, en el bienestar de los habitantes de la región.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

A pesar de la relevancia y el potencial impacto de esta investigación, es importante reconocer ciertas limitaciones que pueden influir en los resultados y en la generalización de los hallazgos. Estas limitaciones deben ser consideradas para una interpretación adecuada de los resultados y para futuras investigaciones en este campo.

- Disponibilidad y Precisión de los Datos: Una de las principales limitaciones es la disponibilidad y precisión de los datos recolectados. La calidad de estos dependerá de la colaboración de los participantes en las encuestas, así como de la exactitud de los registros administrativos proporcionados por la Unidad Formuladora de la UNSA.
- Sesgo de Respuesta: Otra limitación importante es la posibilidad de sesgos en las respuestas de los encuestados. Los participantes pueden proporcionar respuestas influenciadas por su percepción personal, sus experiencias previas o su deseo de presentar la situación de manera más favorable.
- Restricciones Temporales: La investigación se llevará a cabo dentro de un marco temporal específico, lo que limita el análisis a un período determinado. Los efectos de la implementación del Plan Estratégico en la calidad del servicio pueden requerir más tiempo para manifestarse plenamente. Aunque este estudio proporcionará una evaluación inicial, es posible que los cambios y mejoras en la calidad del servicio se observen más claramente en un análisis longitudinal a largo plazo.
- Generalización de los Resultados: Dado que esta investigación se centra en la Unidad Formuladora de la UNSA, los hallazgos pueden no ser completamente generalizables a otras universidades o instituciones educativas con contextos y desafíos diferentes. Sin embargo, los insights obtenidos pueden ser útiles para otras instituciones que enfrenten desafíos similares en la gestión de sus unidades formuladoras y en la implementación de planes estratégicos.

- Limitaciones Metodológicas: las metodologías utilizadas en este estudio, aunque robustas, también presentan limitaciones. En particular, el uso de cuestionarios como instrumento de recolección de datos puede ser una restricción, ya que las respuestas están limitadas a las opciones planteadas, lo que podría no reflejar completamente la profundidad y complejidad de las experiencias y percepciones de los participantes.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nacionales

El estudio de Sánchez (2019) fue realizado en una empresa importadora, ubicada en Surquillo (Lima), durante el año 2018. Con el fin de examinar la relación entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio al Cliente, se aplicó un enfoque no experimental, con diseño correlacional, utilizando un cuestionario diseñado por el investigador. La población consideró a 40 colaboradores del área de ventas (clientes internos), seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados no evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad de Servicio al Cliente [$r_s = .178$, $p = .116$]. En consecuencia, se concluyó que las estrategias planificadas no guardan una asociación relevante con la calidad del servicio brindado por el personal de la organización.

La siguiente investigación, realizada por Minchán (2024) en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín, en 2023, empleó un método cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población participante estuvo conformada por 58 trabajadores municipales, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario como instrumento. Los hallazgos indican que el 40% consideró que el nivel de planeamiento estratégico era alto, mientras que el 44% percibió una calidad de servicio igualmente alta. Se evidenció, además, una relación significativa entre el planeamiento estratégico y las dimensiones de la calidad de servicio (estructura organizacional, proceso funcional, resultados obtenidos), con un nivel de significancia $p = .000$. Finalmente, la correlación positiva muy alta (Rho de Spearman = .905) confirmó la hipótesis alterna, indicando que el planeamiento estratégico se asocia de manera significativa con la calidad del servicio.

De acuerdo con Catpo (2024), la siguiente investigación fue realizada en el mercado Pedro Castro Alva de Chachapoyas, durante el año 2021, empleando una metodología con enfoque cuantitativo de tipo básica descriptiva y diseño no experimental. La población abarcó 20 vendedores y 860 familias consumidoras, de

las cuales se tomó una muestra de 266 familias, mientras que con los vendedores se trabajó la totalidad de la población. Mediante la aplicación de cuestionarios, se obtuvo que el 100% de los comerciantes posee un nivel medio de conocimiento sobre el plan estratégico, y el 54.9% de los consumidores presenta expectativas medias respecto al servicio recibido. En consecuencia, se concluyó que el establecimiento de un plan estratégico, conocido por todos los implicados, contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Ferrer (2022) desarrolló una investigación con el fin de evaluar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio en una unidad formuladora de una municipalidad de Lima. El tipo de investigación fue aplicada, con un alcance correlacional, y el diseño utilizado fue no experimental, transeccional. La población estuvo constituida por el personal y usuarios de la Unidad Formuladora, con una muestra que fue elegida de manera aleatoria de 200 personas. El método general utilizado fue el científico y como métodos específicos: el hipotético deductivo, el estadístico y el método cualitativo. Los instrumentos utilizados fueron encuestas y entrevistas, las que fueron validadas. Las conclusiones a las que arribó fueron que una planificación estratégica adecuada tiene un impacto significativo en la mejora de los servicios ofrecidos, mejorando tanto la eficiencia operativa como la satisfacción de los usuarios. La prueba estadística de correlación reflejó una significancia de 0,000 y una correlación de 0,866, evidenciando una relación intensa y positiva entre el Plan Estratégico y la Calidad del Servicio.

Castillo y Quispe (2024) realizaron un estudio en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú - Trujillo entre 2022 y 2025, aplicó un enfoque descriptivo y no experimental con una muestra de 82 efectivos (oficiales y suboficiales). Los resultados obtenidos a través de encuestas con escala nominal (dicotómica) muestran que el 83% de los oficiales y el 66% de los suboficiales señalan la ausencia de un planeamiento estratégico en la institución. Asimismo, el 37,5% de oficiales y el 60,4% de suboficiales perciben que la calidad de los servicios no es óptima, mientras que un grupo significativo considera el servicio de calidad "regular". Estas evidencias sugieren la necesidad de formular un planeamiento estratégico efectivo para mejorar la calidad de los servicios de salud policial,

situación que se ve afectada, entre otros factores, por el número limitado de médicos generales y especialistas.

2.1.2. Internacionales

Silva y Cabrera (2023) hicieron una investigación sobre el problema de la falta de un plan estratégico y el desconocimiento en gestión administrativa en una Unidad de Nivelación y Admisión universitaria (Ecuador). Contando con una muestra de 48 participantes, se aplicó una metodología exploratoria y concluyente, no experimental, de enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron una correlación significativa (0,786) entre el planeamiento estratégico y la gestión administrativa, lo que demuestra que una adecuada planificación se asocia a una mejor capacidad organizativa y toma de decisiones. Estos hallazgos indican que una gestión administrativa sólida depende en gran medida de un planeamiento estratégico integral, fortaleciendo el desarrollo institucional y respondiendo con mayor eficacia a las necesidades internas y externas. Los resultados descriptivos muestran que, respecto a la planeación estratégica, el 52,5% de los docentes calificó esta dimensión como regular, mientras que un 30% la consideró buena y el 17,5% la percibió como mala. En la dimensión organización, el 50% la valoró como mala, seguido de un 27,5% que la calificó como regular y un 22,5% que la encontró buena. Finalmente, en la dimensión dirección, el 42,5% manifestó una percepción mala, el 37,5% regular y el 20% buena.

Por su parte, Fernández (2020) realizó un estudio en la Universidad Nacional de Pilar (Paraguay), que tuvo por objetivo determinar de qué manera el clima organizacional incide en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Mediante una revisión descriptiva con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y trabajando con el 30% de estudiantes seleccionados aleatoriamente en cada una de las siete facultades, se observó que el 74% percibió un nivel alto de calidad de servicio, el 19% un nivel medio y el 7% un nivel bajo. Los hallazgos sugieren un elevado grado de compromiso del personal y de la propia organización, aunque también se identificaron áreas que requieren mejoras para alcanzar mayores estándares de calidad en los servicios educativos brindados.

2.2. Bases teóricas

Las bases teóricas de esta investigación se construyen a partir de una revisión bibliográfica exhaustiva que permite comprender en profundidad las variables de estudio. Este marco teórico se estructura de manera sistémica y lógica para ofrecer una base sólida sobre la cual se desarrolla el estudio. A continuación, se presentan las teorías y conceptos clave que sustentan esta investigación.

2.2.1. Planificación Estratégica

La planificación estratégica se ha consolidado como un instrumento esencial tanto en el sector público como en el manufacturero, adaptándose a las particularidades de cada contexto. En el ámbito público, esta práctica representa un proceso deliberado y sistemático orientado a definir la identidad, el propósito y las acciones de una organización, no con fines lucrativos, sino para alinear objetivos, sostener esfuerzos a lo largo del tiempo y mejorar la efectividad institucional, integrándose en una gestión estratégica más amplia que vincula la formulación con la ejecución de manera continua (Bryson et al., 2018). Por otro lado, en otros sectores, como el manufacturero, la planificación estratégica se convierte en una herramienta clave para enfrentar entornos altamente competitivos, ya que permite a las organizaciones alinear sus objetivos con el entorno externo, fortalecer sus estrategias de compras y establecer alianzas estratégicas con proveedores, elementos que median y amplifican su impacto sobre el rendimiento operativo, especialmente cuando se integran tecnologías digitales y sistemas de información en red (Tarigan & Siagian, 2021).

La planificación estratégica contemporánea ha incorporado nuevas dimensiones que van más allá del enfoque tradicional orientado a la eficiencia y el control, integrando elementos como la sostenibilidad ambiental y la gestión inteligente del entorno urbano. En este sentido, se reconoce que una planificación eficaz no solo alinea recursos y acciones con objetivos comunes, sino que también incorpora tendencias emergentes y compromisos con el medio ambiente, fortaleciendo tanto la eficiencia operativa como la retención de talento a través de políticas proambientales impulsadas por la alta dirección (Gandrita et al., 2023). Paralelamente, en el contexto de las ciudades inteligentes, la planificación

estratégica requiere marcos formales e inclusivos que articulen los intereses de diversos actores y equilibren los objetivos a largo plazo con las presiones políticas inmediatas, haciendo uso de tecnologías de la información para una implementación coherente y coordinada de políticas públicas (Alcaide et al., 2023). A pesar de que algunos cuestionan los enfoques estructurados por su potencial para limitar la innovación, estos han demostrado ser eficaces en traducir estrategias en acciones concretas, especialmente cuando se cuenta con liderazgos políticos sólidos que favorecen la colaboración interinstitucional y el éxito de las iniciativas urbanas.

La efectividad de la planificación estratégica no radica únicamente en su existencia formal, sino en cómo se implementa y en el tipo de liderazgo que la acompaña, lo cual determina su capacidad para generar resultados sostenibles y fomentar la ambidestreza organizacional. En muchos casos, los planes estratégicos fracasan porque son diseñados desde una perspectiva jerárquica que excluye a quienes ejecutan las acciones diarias, lo que debilita el compromiso y desvincula la visión estratégica de la realidad operativa (Krier, 2022). Frente a ello, el liderazgo compartido aparece como una alternativa transformadora al distribuir la toma de decisiones, promover la inclusión y permitir la construcción de una visión colectiva que alinea eficazmente los objetivos estratégicos con las prácticas cotidianas. Esta alineación cobra especial relevancia en contextos organizacionales donde se busca equilibrar la explotación eficiente de recursos existentes con la exploración de nuevas oportunidades, es decir, desarrollar ambidestreza. En este sentido, la planificación estratégica puede actuar como un facilitador o un obstáculo, dependiendo de la orientación innovadora del liderazgo y del nivel de incertidumbre del entorno: cuando se promueve la innovación, la planificación guía sin coartar la creatividad; en cambio, si predomina una cultura conservadora, puede convertirse en una camisa de fuerza que impide la adaptación y el aprendizaje (Posch & Garaus, 2020).

La planificación estratégica constituye un eje central para el fortalecimiento del desempeño organizacional, particularmente en contextos públicos donde la eficiencia y la orientación a resultados son cada vez más demandadas. Su adecuada implementación permite establecer metas claras, identificar fortalezas y

debilidades internas, y definir los recursos y métodos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales, incluso en entornos marcados por la complejidad y el cambio constante (Alosani et al., 2020). Este enfoque no solo promueve una gestión más racional y eficiente, sino que también optimiza el uso de los recursos disponibles y mejora la calidad de los servicios ofrecidos, como se evidencia en instituciones como la policía. En contraste, la ausencia de una planificación estratégica puede traducirse en un bajo rendimiento organizacional, insatisfacción por parte de los ciudadanos y consecuencias negativas a largo plazo tanto para el desarrollo institucional como para el progreso económico.

Es un procedimiento esencial para la administración eficaz de las organizaciones, incluyendo las instituciones de educación. Este procedimiento conlleva la determinación de metas a largo plazo y el establecimiento de las acciones requeridas para lograrlas. De acuerdo con (Bryson et al., 2018), la planificación estratégica en el marco de las entidades públicas y no lucrativas es esencial para potenciar y preservar la eficacia organizacional. El procedimiento de planificación estratégica se segmenta en tres etapas fundamentales: propuesta, ejecución y evaluación.

- **Formulación:** En esta fase, se establecen los objetivos estratégicos y se desarrollan las estrategias para alcanzarlos. Es un proceso de análisis y diseño en el que se consideran las oportunidades y amenazas del entorno, así como las fortalezas y debilidades internas.
- **Implementación:** Una vez formuladas las estrategias, se procede a su ejecución. Esta fase involucra la asignación de recursos, la coordinación de actividades y la gestión del cambio organizacional.
- **Evaluación:** La última fase implica el monitoreo y la evaluación de las estrategias implementadas para determinar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. Este proceso continuo de retroalimentación garantiza que las estrategias sigan siendo relevantes y efectivas en un entorno dinámico.

2.2.2. Calidad de servicio

En la era digital, la planificación estratégica ha evolucionado para adaptarse a las exigencias específicas del entorno digital, especialmente en el ámbito de los

servicios y las pequeñas y medianas empresas. En el caso del servicio de calidad total (TQS), esta planificación no solo conserva los principios clásicos de la gestión de calidad, sino que los expande al incorporar elementos clave como la intangibilidad de los servicios, la simultaneidad en su producción y consumo, y la participación activa del cliente, redefiniendo así aspectos como los entornos de servicio, las relaciones laborales y la gestión del talento humano, al tiempo que integra la responsabilidad social como parte fundamental de las estrategias de calidad (Schiavone et al., 2023). Por otro lado, en las pequeñas y medianas empresas, la planificación estratégica digital se apoya en el marketing a través de redes sociales y el uso de tecnologías accesibles, como smartphones, para generar cercanía con los clientes, reducir costos, fortalecer la imagen de marca y mejorar el rendimiento comercial, reconociendo que la calidad del servicio es el eje que conecta las acciones digitales con los resultados de negocio (Djakasaputra et al., 2021).

La planificación estratégica en el ámbito de los servicios, particularmente en educación y salud, ha cobrado una relevancia creciente en la era digital, al enfocarse en ofrecer soluciones innovadoras que respondan a las expectativas de los usuarios y mejoren la calidad total del servicio. En el contexto educativo, como en los internados islámicos, esta planificación se orienta a integrar herramientas tecnológicas —por ejemplo, sistemas de pago electrónicos— que optimicen el acceso, fortalezcan la eficiencia operativa y promuevan vínculos sostenibles con la comunidad, considerando dimensiones tangibles e intangibles como la fiabilidad, la empatía y la seguridad para consolidar la confianza y lealtad de los usuarios (Zamroni et al., 2023). De forma paralela, en los servicios de salud, donde la calidad es compleja de definir por su carácter intangible y altamente contextual, la planificación estratégica debe incorporar modelos multidimensionales que integren estructura, procesos, resultados y valores sociales, permitiendo una gestión integral que coordine funciones, alinee objetivos y promueva mejoras continuas tanto en la experiencia del paciente como en los resultados clínicos (Endeshaw, 2020).

En sectores altamente competitivos como la gastronomía y la banca, la planificación estratégica cumple un rol esencial al alinear la calidad del servicio con

la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del negocio. En el caso de los negocios gastronómicos, esta planificación se centra en mantener estándares elevados en la calidad del producto y la atención al cliente, promoviendo la innovación constante en recetas, estrategias de marketing y experiencia del consumidor como mecanismos clave para lograr fidelización y fortalecer la identidad de marca, todo ello mediante una gestión estructurada orientada a la mejora continua y la creación de valor (Naini et al., 2022). De manera similar, en el sector bancario, la planificación estratégica busca garantizar la competitividad a largo plazo mediante el diseño de servicios que respondan a las expectativas del cliente en cuanto a fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, entendiendo que la calidad del servicio, canalizada adecuadamente a través de la satisfacción del usuario, se traduce en lealtad y relaciones sostenibles en un entorno financiero global cada vez más exigente (Supriyanto et al., 2021).

La planificación estratégica, tanto en el ámbito gastronómico como en el de servicios públicos esenciales, se orienta hacia la mejora integral de la calidad del servicio como medio para lograr sostenibilidad, competitividad y satisfacción del usuario. En el caso de los restaurantes de Cañete, esta planificación debe enfocarse en dimensiones clave como el ambiente, la comida, las instalaciones y la conveniencia, ya que estos elementos impactan directamente en la percepción del cliente y, por ende, en su fidelización y satisfacción. Esto exige un enfoque integral que abarque desde lo tangible hasta los aspectos más subjetivos del servicio, junto con un compromiso permanente con la mejora continua y la capacitación del personal (Larico Quispe, 2022). De forma complementaria, en el sector de agua y saneamiento, donde no existe competencia directa, la planificación estratégica adquiere una relevancia crítica al centrarse en la confiabilidad, la inclusión, la transparencia y la capacidad de respuesta. Para ello, se requieren modelos de medición robustos que orienten decisiones informadas, impulsen la innovación y aseguren la eficiencia operativa, permitiendo así mejorar tanto la experiencia del usuario como el desempeño institucional y el bienestar colectivo (Vilarinho et al., 2024).

Es un principio esencial en la administración de servicios y hace referencia a cuánto los servicios ofrecidos satisfacen o exceden las expectativas de los clientes.

Parasuraman et al. (1988) crearon el modelo SERVQUAL, el cual reconoce cinco dimensiones fundamentales de la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Capacidad de realizar el servicio de manera confiable y precisa.
- Capacidad de Respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad.
- Empatía: Atención individualizada que se brinda a los clientes.
- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El modelo SERVQUAL es ampliamente utilizado para evaluar y mejorar la calidad del servicio en diversas organizaciones, incluidas las instituciones educativas.

2.2.3. Relación entre Planificación Estratégica y Calidad del Servicio

La relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio es un área de interés creciente en la literatura académica. La hipótesis principal es que una planificación estratégica bien formulada e implementada puede mejorar significativamente la calidad del servicio. Esto se debe a que una planificación efectiva permite a las organizaciones alinear sus recursos y capacidades con las necesidades y expectativas de sus clientes.

- Formulación Estratégica y Calidad del Servicio: La formulación de estrategias claras y bien definidas proporciona una hoja de ruta que guía a la organización en la prestación de servicios de alta calidad. Esto incluye la identificación de objetivos específicos relacionados con la mejora del servicio y la asignación de recursos para alcanzarlos.
- Implementación Estratégica y Calidad del Servicio: La implementación efectiva de las estrategias es crucial para traducir los planes en acciones concretas. Esto

involucra la coordinación de actividades, la gestión del cambio y el aseguramiento de que todos los miembros de la organización comprendan y apoyen los objetivos estratégicos.

- Evaluación Estratégica y Calidad del Servicio: La evaluación continua de las estrategias implementadas permite a la organización ajustar sus acciones según sea necesario para mejorar la calidad del servicio. Este proceso de retroalimentación es esencial para mantener la relevancia y efectividad de las estrategias en un entorno cambiante.

En cuanto a los modelos y teorías relevantes, el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), es una herramienta ampliamente utilizada y reconocida para medir la calidad del servicio en diversas organizaciones, incluyendo instituciones educativas. Este modelo se centra en la identificación y análisis de las brechas entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio recibido, proporcionando así un marco detallado y comprensivo para evaluar y mejorar la calidad del servicio.

El modelo SERVQUAL se basa en cinco dimensiones que son fundamentales para entender y medir la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Esta dimensión se refiere a la capacidad de la organización para realizar el servicio de manera confiable y precisa. Implica cumplir con las promesas hechas a los clientes y proporcionar un servicio consistente y sin errores. La fiabilidad es crucial porque los clientes esperan que los servicios se realicen correctamente cada vez que interactúan con la organización.
- Capacidad de Respuesta: Esta dimensión evalúa la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. La capacidad de respuesta implica la prontitud y eficacia con la que se atienden las solicitudes y problemas de los clientes. Es fundamental para la satisfacción del cliente, ya que los usuarios valoran un servicio que responde rápidamente a sus necesidades.
- Seguridad: La seguridad se refiere a la competencia profesional y la actitud del personal hacia los clientes, así como a su capacidad para transmitir confianza y seguridad. Incluye aspectos como el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la organización para crear un ambiente libre de

riesgos y dudas. La seguridad es vital para generar confianza en los clientes y asegurarles que están recibiendo un servicio de calidad.

- Empatía: Esta dimensión mide la atención individualizada que se brinda a los clientes. La empatía implica comprender y atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera personalizada, demostrando cuidado y consideración. La empatía es esencial para establecer relaciones sólidas y positivas con los clientes, haciendo que se sientan valorados y comprendidos.
- Elementos Tangibles: se refieren a los componentes físicos de las organizaciones, principalmente las instalaciones, elementos de trabajo, entre otros. Estos elementos afectan la percepción inicial y continua de los usuarios sobre el servicio recibido, incluyendo la limpieza, el orden y la presentación visual de los recursos materiales. Los elementos tangibles son importantes porque influyen en la impresión general que los clientes tienen de la organización y pueden afectar su nivel de satisfacción.

El modelo SERVQUAL es una herramienta poderosa para las organizaciones porque proporciona una estructura clara para la identificación de puntos concretos susceptibles de mejora y el desarrollo en detalle para la reducción de brechas entre expectativas y los que esperan los clientes. Al enfocarse en estas cinco dimensiones, las organizaciones pueden obtener una visión completa y detallada de la calidad del servicio que ofrecen y tomar medidas concretas para mejorarla.

En el contexto de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA), la aplicación del modelo SERVQUAL puede ser particularmente útil para evaluar y mejorar la calidad del servicio en la Unidad Formuladora. Al identificar y analizar las brechas en las dimensiones clave de la calidad del servicio, la UNSA puede desarrollar estrategias específicas para mejorar la satisfacción de sus usuarios y optimizar sus procesos administrativos y operativos..

Por otra parte, la teoría de la gestión estratégica, formulada por Bryson (2018), subraya la importancia de un enfoque sistemático y continuo en la formulación, implementación y evaluación de estrategias organizacionales. Según Bryson, la gestión estratégica es un proceso esencial para que las organizaciones, especialmente las del sector público y sin fines de lucro, puedan responder de

manera proactiva y adaptativa a los desafíos del entorno y aprovechar las oportunidades emergentes.

Esta teoría sostiene que, para gestionar eficazmente las estrategias, las organizaciones deben seguir un ciclo dinámico y repetitivo de planificación y acción que incluye las siguientes fases:

- **Formulación de Estrategias:** Esta fase implica la identificación y análisis de las oportunidades y amenazas del entorno, así como de las fortalezas y debilidades internas. La formulación de estrategias consiste en definir los objetivos a largo plazo de la organización y desarrollar estrategias detalladas para alcanzar estos objetivos. Bryson (2018) enfatiza que esta fase debe basarse en un diagnóstico preciso y una visión clara del futuro deseado para la organización.
- **Implementación de Estrategias:** Una vez formuladas, las estrategias deben ser puestas en práctica de manera efectiva. La implementación estratégica incluye la asignación de recursos, la coordinación de actividades y la gestión del cambio organizacional. Esta fase es crítica, ya que convierte los planes estratégicos en acciones concretas que producen resultados. Bryson señala que el éxito en esta etapa depende en gran medida del liderazgo, la comunicación efectiva y el compromiso de todos los miembros de la organización.
- **Evaluación de Estrategias:** La fase de evaluación implica monitorear y medir el desempeño de las estrategias implementadas para determinar su efectividad. Este proceso continuo de retroalimentación permite a la organización realizar los ajustes necesarios para mejorar sus estrategias y mantener su relevancia en un entorno dinámico. Bryson (2018) argumenta que una evaluación rigurosa y regular es esencial para asegurar que las estrategias sigan alineadas con los objetivos organizacionales y respondan adecuadamente a los cambios en el entorno.

La teoría de la gestión estratégica destaca que las organizaciones deben ser flexibles y adaptativas, capaces de ajustar sus estrategias en respuesta a las condiciones cambiantes del entorno. Este enfoque proactivo permite a las organizaciones no solo reaccionar ante las amenazas, sino también aprovechar las oportunidades para mejorar su desempeño y la calidad de los servicios que ofrecen.

2.2.3.1. *Importancia de la Gestión Estratégica en la Calidad del Servicio:*

La gestión estratégica efectiva permite a las organizaciones alinear sus recursos y capacidades con sus objetivos estratégicos, lo que resulta en una mejora significativa en su desempeño general y en la calidad de los servicios que ofrecen. En el contexto de la UNSA, la aplicación de principios de gestión estratégica puede optimizar los procesos administrativos y operativos de la Unidad Formuladora, asegurando que los proyectos de inversión pública se gestionen de manera eficiente y efectiva.

Al implementar una gestión estratégica robusta, la UNSA puede identificar áreas críticas para el desarrollo, asignar recursos de manera adecuada y establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio. Esto no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que también fortalece la posición de la universidad como una institución educativa de excelencia.

2.3. Definición de términos básicos

- **Plan Estratégico Institucional:** El Plan Estratégico Institucional es un documento formal que establece los objetivos, estrategias y acciones que guían el desarrollo y gestión de una institución a mediano y largo plazo. Este plan es crucial para orientar las actividades de la organización, alineando sus recursos y capacidades con las metas establecidas. Según Bryson (2018), la planificación estratégica en el contexto de las organizaciones públicas y sin fines de lucro es esencial para fortalecer y mantener el logro organizacional.
- **Calidad del Servicio:** La calidad del servicio se refiere a la medida en que los servicios proporcionados cumplen o superan las expectativas de los usuarios. Este concepto es central en la gestión de servicios y se evalúa a través de varios parámetros que reflejan la experiencia del cliente. Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que identifica cinco dimensiones clave para evaluar la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- **Unidad Formuladora:** La Unidad Formuladora es una entidad dentro de una organización, como una universidad o una municipalidad, encargada de la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública. Esta

unidad juega un papel vital en asegurar que los proyectos sean viables técnica, económica y socialmente, contribuyendo al desarrollo institucional y regional (MEF, 2021).

- **Formulación Estratégica:** La formulación estratégica es la primera fase del proceso de planificación estratégica, donde se establecen los objetivos a largo plazo y se diseñan las estrategias para alcanzarlos. Este proceso incluye el análisis del entorno externo e interno, la identificación de oportunidades y amenazas, y la determinación de las fortalezas y debilidades de la organización (Bryson, 2018).
- **Implementación Estratégica:** La implementación estratégica es la fase en la que se ponen en práctica las estrategias formuladas. Esta fase involucra la asignación de recursos, la coordinación de actividades y la gestión del cambio organizacional. La efectividad de esta fase es crucial para traducir los planes en acciones concretas que generen resultados (Bryson, 2018).
- **Evaluación Estratégica:** La evaluación estratégica es la fase final del proceso de planificación estratégica, que implica el monitoreo y la evaluación de las estrategias implementadas para determinar su efectividad. Este proceso continuo de retroalimentación permite a la organización realizar ajustes necesarios para mejorar sus estrategias y mantener su relevancia en un entorno dinámico (Bryson, 2018).
- **Fiabilidad:** Fiabilidad es la capacidad de una organización para proporcionar servicios de manera consistente y precisa. En el contexto de la calidad del servicio, se refiere a la habilidad de cumplir con las promesas de servicio de manera confiable y sin errores (Parasuraman et al., 1988).
- **Capacidad de Respuesta:** Capacidad de respuesta es la disposición y habilidad de una organización para ayudar a sus clientes de manera rápida y eficiente. Este aspecto de la calidad del servicio es crucial para asegurar que las necesidades de los usuarios sean atendidas de manera oportuna (Parasuraman et al., 1988).
- **Seguridad:** Seguridad se refiere al conocimiento y cortesía de los empleados, así como a su capacidad para transmitir confianza y seguridad a los clientes. Este término es una dimensión clave de la calidad del servicio, especialmente en contextos donde la confianza es fundamental (Parasuraman et al., 1988).

- Empatía: Empatía es la atención individualizada y el cuidado que se brinda a los clientes. En términos de calidad del servicio, la empatía implica comprender y atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera personalizada (Parasuraman et al., 1988).
- Elementos Tangibles: Estos elementos son una dimensión importante de la calidad del servicio, ya que afectan la percepción inicial y continua de los usuarios sobre el servicio recibido (Parasuraman et al., 1988).

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hg: Existe una relación significativa entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas / Supuestos específicos

He1: Existe una relación significativa entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

He2: Existe una relación significativa entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

He3: Existe una relación significativa entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable 1: formulación estratégica

Dimensión: Formulación Estratégica

- Claridad de los objetivos Estratégicos
- Participación de stakeholders en la formulación
- Coherencia de las estrategias formuladas

Dimensión: Implementación Estratégica

- Asignación de recursos
- Coordinación de actividades
- Capacitación del personal

Dimensión: Evaluación Estratégica

- Frecuencia de evaluaciones

- Métodos de evaluación utilizados
- Ajustes realizados a las estrategias

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Dimensión: Capacidad de Respuesta

- Rapidez en la atención de solicitudes y problemas

Dimensión: Profesionalismo

- Nivel de conocimientos y competencias del personal

- **Dimensión: Comunicación**

- Claridad y precisión en la información proporcionada

- **Dimensión: Innovación**

- Capacidad para desarrollar soluciones creativas a problemas existentes

3.3. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de valoración	Instrumentos
Variable 1: Plan estratégico	La planificación estratégica es un proceso mediante el cual una organización define su estrategia o dirección y toma decisiones sobre la asignación de recursos para seguir esta estrategia. Se enfoca en establecer objetivos a largo plazo y desarrollar planes para alcanzar estos objetivos (Bryson, 2018).	La planificación estratégica se evaluó mediante la realización de encuestas al personal administrativo y usuarios de la Unidad Formuladora	Formulación del Plan Estratégico	Evaluación de Mercado	Nivel de análisis de mercado realizado	Escala de Likert (1-5)	Cuestionario de plan estratégico adaptado de Ferrer (2022)
				Asignación de Recursos	Distribución de recursos financieros		
			Implementación del Plan Estratégico	Habilidades Gerenciales	Capacidades gerenciales del personal		
				Destrezas Interpersonales	Competencias interpersonales del personal		
			Evaluación del Plan Estratégico	Medición	Frecuencia de medición de resultados		
				Evaluación del Rendimiento	Rendimiento evaluado contra objetivos		
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad del servicio es una medida en que el servicio prestado cumple o supera las expectativas del cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se evalúa en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	La calidad del servicio se midió mediante encuestas a los usuarios de la Unidad Formuladora y la evaluación de los procesos de atención al cliente.	Capacidad de Respuesta	Rapidez en la atención de solicitudes y problemas	Tiempo de respuesta a las solicitudes	Escala de Likert (1-5)	Cuestionario de calidad de servicio adaptado de Ferrer (2022)
			Profesionalismo	Nivel de conocimientos y competencias del personal	Calificación de las competencias del personal		
			Comunicación	Claridad y precisión en la información proporcionada	Claridad en la comunicación con los usuarios		
			Innovación	Capacidad para desarrollar soluciones creativas a problemas existentes	Frecuencia de innovaciones implementadas		

Capítulo IV: Metodología del estudio

4.1. Enfoque, tipo y alcance de investigación

4.1.1. Enfoque

El enfoque general de esta investigación es cuantitativo, basado en el método científico, definido como “un conjunto sistemático de procesos, técnicas, herramientas y estrategias diseñadas para abordar un problema de investigación y comprobar una hipótesis científica” (Martínez, 2020, p. 105). Este enfoque se desarrolla en varias etapas: identificación y definición del problema, formulación de hipótesis, validación mediante análisis de datos y discusión de resultados en relación con el marco teórico.

4.1.2. Tipo y alcance

La presente investigación es del tipo básica, dado que se orienta principalmente a la generación de conocimiento, como lo sugieren Sánchez y Reyes (2022). Cabe precisar que, si bien los resultados pueden emplearse como base para una aplicación futura con el fin de lograr mejoras en la Unidad formuladora de la UNSA o entidades similares, este alcance no forma parte de la presente investigación; por lo tanto, es estudio no se tipifica como investigación aplicada.

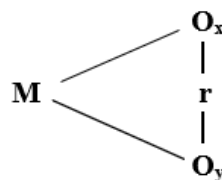
Por otra parte, la investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional. En primer lugar, es descriptiva porque expone a las variables y sus dimensiones individualmente, sin analizar las asociaciones entre ellas. Esto es particularmente útil para conocer el nivel en el que se manifiestan las variables en el contexto de estudio, de modo que sirve como referencia para la profundización de resultados posterior. En segundo lugar, es de alcance correlacional, siendo el alcance principal del estudio, ya que se alinea directamente con el objetivo general. Este nivel de investigación "busca asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, midiendo las variables y su relación en términos estadísticos" (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 109) Diseño de la investigación

4.2. Diseño de investigación

Por lo tanto, y en concreto, el diseño de investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Según Oseda y Cori (2017), "este diseño se caracteriza por medir dos variables en una misma muestra y luego compararlas estadísticamente mediante un coeficiente de correlación" (p. 36).

El diseño descriptivo-correlacional permite describir las características de las variables de estudio y analizar las relaciones entre ellas sin manipular ninguna variable. Este enfoque es ideal para entender cómo el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA están relacionados.

El diagrama o esquema de este diseño es:



Donde M representa la muestra de estudio: 30 trabajadores

- **O_x**: Observación de la variable Plan Estratégico.
- **O_y**: Observación de la variable Calidad de Servicio.
- **r** : Representa el coeficiente de correlación entre las variables

Este diseño permitió evaluar si existe una relación significativa entre las variables y la naturaleza de esta relación. Al utilizar un diseño descriptivo-correlacional, se pueden identificar patrones y tendencias que ofrecen una comprensión más profunda de cómo el Plan Estratégico afecta la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población está compuesta por 30 trabajadores de la Unidad Formuladora de la UNSA.

4.3.2. Muestra

De acuerdo con Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), una muestra es un subgrupo de la población que comparte las características de ésta, la cual puede ser elegida mediante métodos estadísticos. Sanchez y Reyes (2022) definen el muestreo no probabilístico como “aquel donde se desconoce la probabilidad o posibilidad de que cada uno de los elementos de una población pueda ser seleccionado en una muestra. Este tipo de muestreo es usado con frecuencia por la facilidad con que puede obtenerse” (p. 161)

En el estudio, considerando las circunstancias presentes de la pandemia y el contexto económico en el que se encuentra, se determinó el método de muestreo probabilístico.

- Criterios de inclusión, Se considerará a la totalidad de personal y usuarios de la Unidad Formuladora de la UNSA que voluntariamente deseen participar.
- Criterios de exclusión, Se excluirá a aquellos que, por razones de salud, estar en comisión de servicio o por iniciativa personal, no deseen participar en el estudio.

Finalmente, todos los trabajadores participaron en el estudio, por lo tanto, se empleó un muestreo censal, en el que la muestra equivale al total del tamaño de la población (Triola, 2018).

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas e instrumentos

La técnica de recolección de datos que se usó en la presente investigación fue la encuesta a través de la aplicación de escalas sobre el Plan Estratégico y la calidad del servicio a fin de recopilar información de primera fuente, es decir, del personal y usuarios de la Unidad Formuladora de la UNSA y así dar respuesta a las interrogantes de la investigación. Estos instrumentos fueron adaptados de Ferrer (2022).

Asimismo, se hizo un análisis documental para ampliar el marco teórico de la tesis; se examinaron libros, tesis y publicaciones científicas vinculadas a las dos variables de investigación de la biblioteca virtual de la Universidad Continental y de otras

instituciones universitarias. Además, se recolectaron datos acerca de los antecedentes de la investigación a escala local, nacional e internacional con una duración de 5 años, es decir, desde el 2019.

Escala del Plan Estratégico:

Este instrumento está compuesto por ítems que abarcan tres dimensiones fundamentales:

- Formulación del Plan Estratégico: Incluye ítems relacionados con la evaluación de mercado y la asignación de recursos.
- Implementación del Plan Estratégico: Evalúa habilidades gerenciales y destrezas interpersonales.
- Evaluación del Plan Estratégico: Se centra en la medición y evaluación del rendimiento.

Escala de Calidad del Servicio:

Esta escala está diseñada para medir la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA y está compuesta por ítems que cubren las siguientes dimensiones:

- Capacidad de Respuesta: Rapidez en la atención de solicitudes y problemas.
- Profesionalismo: Nivel de conocimientos y competencias del personal.
- Comunicación: Claridad y precisión en la información proporcionada.
- Innovación: Capacidad para desarrollar soluciones creativas a problemas existentes.

4.4.2. Validez y confiabilidad

Los instrumentos empleados para medir el Plan Estratégico y la Calidad del Servicio fueron adaptados de Ferrer (2022) y previamente sometidos a una prueba piloto con 15 trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA). Esta etapa permitió evaluar la confiabilidad de ambas escalas. En el caso del instrumento sobre Plan Estratégico (15 ítems), se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.889, lo que indica una excelente confiabilidad. Por su parte, el instrumento de Calidad del Servicio (16 ítems) alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.790, situándose

también en el rango de excelente confiabilidad de acuerdo con la escala de interpretación (Anexo 3).

Estos resultados confirman la robustez y pertinencia de los instrumentos adaptados, garantizando su validez para la aplicación en la muestra final del estudio. De este modo, se aseguraron mediciones consistentes y precisas de las variables centrales—Plan Estratégico y Calidad del Servicio—en el contexto de la Unidad Formuladora de la UNSA.

Además de ello, los instrumentos fueron validados por expertos, como se aprecia en el Anexo 5, hallando niveles adecuados de consistencia en los instrumentos.

4.4.3. Procedimiento de recolección de datos

- Adaptación de Instrumentos: Los instrumentos de investigación fueron adaptados y validados por expertos en el campo. Se realizaron ajustes según las recomendaciones de estos especialistas para asegurar que las escalas fueran precisas y relevantes para el contexto de la investigación.
- Prueba Piloto: Se aplicó una muestra piloto para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Este paso fue crucial para asegurar que los ítems de las escalas midieran de manera consistente las dimensiones propuestas.
- Aplicación Definitiva: Una vez validados y ajustados, los instrumentos se aplicaron a la muestra definitiva de 30 trabajadores administrativos de la Unidad Formuladora de la UNSA.
- Tratamiento Estadístico: Los datos recopilados fueron procesados y analizados utilizando técnicas estadísticas adecuadas para garantizar la integridad y validez de los resultados.

4.5. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos recopilados en esta investigación se utilizaron técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales, asegurando un tratamiento riguroso y comprensivo de la información obtenida. El uso de herramientas estadísticas avanzadas permitió extraer conclusiones precisas y significativas sobre la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA.

El análisis descriptivo se empleó para proporcionar una comprensión básica de las características de las variables de estudio. Este análisis incluyó:

- Distribución de Frecuencias: Se utilizaron tablas de distribución de frecuencias para mostrar cómo se distribuían los valores de las variables entre los diferentes grupos de la muestra.
- Distribución de niveles por variables y dimensiones, de acuerdo con tres categorías descriptivas.

Análisis Inferencial:

El análisis inferencial se utilizó para establecer relaciones y probar hipótesis sobre las variables estudiadas. Este análisis incluyó:

- Prueba de normalidad.
- Coeficiente de Correlación de Spearman: Se empleó para medir la fuerza y dirección de la relación lineal entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio.

Procedimiento de Análisis:

- Preparación de Datos: Los datos recolectados se ingresaron y limpiaron en programas estadísticos como SPSS y Excel, asegurando que no hubiera valores perdidos o errores de entrada.
- Análisis Preliminar: Se realizó un análisis descriptivo preliminar para obtener una visión general de las características de las variables y verificar supuestos necesarios para análisis inferenciales.
- Prueba de Hipótesis: Se llevaron a cabo las pruebas de hipótesis utilizando técnicas inferenciales apropiadas. Se evaluó la significancia estadística de los resultados utilizando un nivel de significancia del 0.05.
- Interpretación de Resultados: Los resultados obtenidos fueron interpretados en el contexto del marco teórico y las hipótesis planteadas. Se discutió la implicancia de los hallazgos y su relevancia para la Unidad Formuladora de la UNSA.

Capítulo V: Resultados

5.1. Análisis de resultados

5.1.1. Análisis socio demográfico

Se describen los resultados del procesamiento de los datos generales de los trabajadores de la UNSA, provincia Arequipa, región Arequipa, en el periodo 2024.

Tabla 2

Resultados de los datos generales de los pacientes

Edad	fi	%
De 24 a 34 años	4	13.33%
De 35 a 45 años	6	20.00%
De 46 a 56 años	11	36.67%
De 57 a 65 años	9	30.00%
Sexo	fi	%
Masculino	10	33.33%
Femenino	20	66.67%
Régimen laboral	fi	%
CAS	12	40.00%
276	9	30.00%
Recibo por honorarios	9	30.00%
Tiempo de trabajo	fi	%
De 02 a 10 años	19	63.33%
De 11 a 19 años	3	10.00%
De 20 a 27 años	5	16.67%
De 28 a 34 años	3	10.00%
Nivel académico	fi	%
Técnico	4	13.33%
Profesional	11	36.67%
Maestría	6	20.00%
Doctorado	9	30.00%
Profesión	fi	%
Arquitecto	5	16.67%
Sociólogo	3	10.00%
Ingeniero	5	16.67%
Docente	6	20.00%
Otros	11	36.67%
Total	30	100 %

Nota. Aplicación de la encuesta en la muestra de estudio.

En la tabla 2, se observa que la mayoría 36,67% (11) de los trabajadores de la UNSA, provincia Arequipa – Unidad Formuladora, región Arequipa, que participan en la investigación tienen una edad de 46 a 56 años. En relación al sexo la mayoría 66,67% (20) de los participantes en el estudio son del sexo Femenino. También se aprecia que la mayoría 40% (12) de los trabajadores están contratados bajo el régimen laboral CAS (contrato administrativo de servicios), seguido del 63.33% (19) que vienen trabajando de 02 a 10 años en la Institución. Con respecto al nivel académico, se observa que la mayoría 36,67% (11) son profesionales, Finalmente en relación a la Profesión, la mayoría 36.67% (11) de los trabajadores tienen otras profesiones respecto al resto que son Arquitectos, Sociólogos, Ingenieros, Docentes.

5.1.2. Análisis descriptivo

En el caso del planeamiento estratégico, se establecieron tres niveles de clasificación (Malo, Regular, Bueno) tanto para la variable general como para sus dimensiones. El rango total del planeamiento estratégico va de 15 a 75 puntos, dividiéndose en: Malo (15-35), Regular (36-55) y Bueno (56-75). Por su parte, cada dimensión específica del planeamiento se valora entre 5 y 25 puntos, con los siguientes rangos: Malo (5-11), Regular (12-18) y Bueno (19-25) (ver Anexo 4).

De igual modo, la calidad de servicio presenta niveles similares, separando la evaluación global de la de sus dimensiones. Para la calidad de servicio en conjunto, las puntuaciones van de 16 a 80 puntos, clasificándose en Malo (16-37), Regular (38-59) y Bueno (60-80). Cada dimensión se mide entre 4 y 20 puntos, estableciendo: Malo (4-9), Regular (10-14) y Bueno (15-20) (ver Anexo 4).

5.1.2.1. Planeamiento estratégico y dimensiones

Tabla 3

Frecuencias de planeamiento estratégico

Niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Malo	1	3.3%	3.3%
Regular	7	23.3%	26.7%

Tabla 3*Frecuencias de planeamiento estratégico*

Niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bueno	22	73.3%	100.0%

Los resultados de la Tabla 3 muestran que la mayor parte de los participantes perciben el planeamiento estratégico como “Bueno” (73.3%), mientras que una minoría lo considera “Regular” (23.3%) y apenas el 3.3% lo cataloga como “Malo”. Estos hallazgos sugieren un reconocimiento mayoritario de la calidad del planeamiento estratégico aplicado.

Tabla 4*Frecuencias de implementación (D1 de planeamiento estratégico)*

Nivel	Frecuencias	% del Total
Malo	1	3.30%
Regular	8	26.70%
Bueno	21	70.00%
Total	30	100%

La mayoría (70%) de los encuestados considera que la implementación del plan estratégico es “Buena”, en contraste con un 26.7% que la clasifica como “Regular” y un 3.3% que la valora como “Mala”, como se aprecia en la Tabla 4. Este panorama indica una implementación sólida, aunque todavía queda un sector que percibe oportunidades de mejora.

Tabla 5*Frecuencias de evaluación (D2 de planeamiento estratégico)*

Nivel	Frecuencias	% del Total
Regular	1	3.30%
Bueno	29	96.70%
Total	30	100%

Se evidencia un nivel de satisfacción muy elevado en la evaluación del plan estratégico, con un 96.7% de respuestas que la califican como “Buena” y solo un 3.3% como “Regular”, como se ve en la Tabla 5. Este resultado refleja un alto grado de conformidad con los procesos evaluativos, sin evidencia de percepciones negativas.

Tabla 6*Frecuencias de formulación (D3 de planeamiento estratégico)*

Nivel	Frecuencias	% del Total
Malo	1	3.30%
Regular	5	16.70%
Bueno	24	80.00%
Total	30	100

La formulación es valorada positivamente, expresada en la Tabla 6, ya que un 80% la considera “Buena”, mientras que un 16.7% la ve “Regular” y solo un 3.3% la percibe como “Mala”. Estos datos indican una formulación sólida, aunque un grupo reducido señala necesidad de ajustes para consolidar el proceso.

5.1.2.2. Calidad de servicio y dimensiones

Tabla 7*Frecuencias de calidad de servicio*

Niveles	Frecuencias	% del Total
Regular	7	23.30%
Bueno	23	76.70%
Total	30	1

En cuanto a la calidad de servicio general, un 76.7% la percibe “Buena” y un 23.3% la considera “Regular”, como se presentó en la Tabla 7. Esta distribución sugiere una valoración globalmente positiva, pero con un sector que aún no aprecia un nivel óptimo.

Tabla 8*Frecuencias de capacidad de respuesta (D1 de calidad de servicio)*

Niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	6	20.00%	20.00%
Bueno	24	80.00%	100.00%

Total	30	1
-------	----	---

Así mismo, la capacidad de respuesta, como se ven en la Tabla 8, es valorada de manera claramente positiva: el 80% opina que es “Buena” y un 20% “Regular”. La ausencia de percepciones negativas indica que los tiempos y formas de atención cumplen ampliamente las expectativas.

Tabla 9

Frecuencias de profesionalismo (D2 de calidad de servicio)

Niveles	Frecuencias	% del Total
Malo	2	6.70%
Regular	9	30.00%
Bueno	19	63.30%
Total	30	100%

El profesionalismo, presentado en la Tabla 9, presenta una tendencia positiva, con el 63.3% que lo califica como “Bueno”, aunque existe un 30% que lo ve “Regular” y un 6.7% lo considera “Malo”. Estos resultados sugieren un desempeño competente, pero con una minoría que percibe falencias en la formación o el trato brindado.

Tabla 10

Frecuencias de comunicación (D3 de calidad de servicio)

Niveles	Frecuencias	% del Total
Regular	12	40.00%
Bueno	18	60.00%
Total	30	100%

Por su parte, como se ve en la Tabla 10, la comunicación es apreciada mayoritariamente como “Buena” (60%), aunque un 40% la considera “Regular”. No se presentan valoraciones negativas, lo que indica una comunicación efectiva, pero con espacio para lograr una mayor claridad y fluidez.

Tabla 11*Frecuencias de Innovación (D4 de calidad de servicio)*

Niveles	Frecuencias	% del Total
Malo	2	6.70%
Regular	11	36.70%
Bueno	17	56.7%
Total	30	100.00%

Finalmente, los resultados de la Tabla 11 muestran que el 56.7% considera la innovación como “Buena”, un 36.7% la ve “Regular” y un 6.7% la califica como “Mala”. Esto sugiere que, si bien las prácticas innovadoras están presentes, aún existe margen de mejora para consolidar la percepción positiva de la innovación en los servicios ofrecidos.

5.1. Análisis inferencial

5.1.1. Prueba de normalidad de las variables (Shapiro-Wilk)

Tabla 12*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk			Conclusión
	Estadístico	gl	Sig.	
Plan Estratégico	0.915	30	0.020	No es normal
Calidad de Servicio	0.984	30	0.922	Es normal

Nota. Elaboración propia con SPSS 29.

La prueba de normalidad de la Tabla 12 realizada mediante la estadística de Shapiro-Wilk evidencia que la variable “Plan Estratégico” no presenta una distribución normal, dado que su valor de significancia ($p=0,020$) es inferior a $\alpha=0,050$. Por otro lado, la variable “Calidad de Servicio” exhibe una distribución normal, ya que su p-valor (0,922) supera el nivel de significancia. Ante estos resultados, no resulta pertinente emplear pruebas paramétricas para evaluar la

relación entre las variables (Triola, 2018). En consecuencia, se recomienda utilizar un coeficiente no paramétrico, como la correlación de Spearman, para el contraste de las hipótesis propuestas.

Tabla 13

Correlación del plan estratégico y calidad de servicio en la unidad

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Plan Estratégico	Coeficiente de correlación	0.839**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

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

En la tabla 11 se muestra el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido ($r_s = -0,839$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala Plan Estratégico y la Calidad de Servicio en la Unidad Formuladora UNSA existe una correlación positiva significativa ya que el p-valor (0,001) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050 = 5\%$).

Tabla 14

Correlación entre plan estratégico y las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones de Calidad de Servicio		Plan Estratégico Rho de Spearman
D1 - Capacidad de respuesta	Coef. de correlación	0.695
	Sig. (bilateral)	0.001
D2 - Profesionalismo	Coef. de correlación	0.871
	Sig. (bilateral)	0.01
D3 - Comunicación	Coef. de correlación	-0.181
	Sig. (bilateral)	0.831
D4 - Dimensión innovación	Coef. de correlación	0.227

Se observa en la tabla 14 que el coeficiente de correlación rho de Spearman de las puntuaciones del Plan Estratégico y la Dimensión Capacidad de Respuesta (0.695) es positiva y significativa debido a que el p-valor (0.001) es menor a 0.050 (5%). Mientras que el coeficiente de correlación del Plan Estratégico y la dimensión profesionalismo (0.871) es positiva y significativa debido a que el p-valor (0.01) es menor a 0.050 (5%). Asimismo, el coeficiente de correlación del Plan Estratégico y la dimensión comunicación (-0.181) es negativa y no significativa debido a que el p-valor (0.337) es mayor a 0.050 (5%). Finalmente, el coeficiente de correlación del Plan Estratégico y la dimensión innovación (0.227) es positiva y no significativa debido a que el p-valor (0.229) es mayor a 0.050 (5%).

Tabla 15

Correlación entre calidad de servicio y las dimensiones del Plan Estratégico.

Plan Estratégico		Calidad de Servicio
		Rho de Spearman
D1- Formulación del Plan Estratégico	Coef. de correlación	0,632
	Sig. (bilateral)	0,01
D2 - Implementación del Plan Estratégico	Coef. de correlación	0,792
	Sig. (bilateral)	0,01
D3 - Evaluación del Plan Estratégico	Coef. de correlación	0,889
	Sig. (bilateral)	0,01

Se observa en la tabla 15 que el coeficiente de correlación rho de Spearman de las puntuaciones de la Calidad de Servicio y en las tres dimensiones del Plan Estratégico se correlacionan significativamente: Formulación del Plan Estratégico (0.632), Implementación del Plan Estratégico (0.792), Evaluación del Plan Estratégico (0.889), ya que el p-valor en las tres dimensiones es inferior a la significancia (0.050).

5.2.1. Prueba de hipótesis

La contrastación de hipótesis se hizo según las siguientes reglas:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (5%)
- Prueba estadística utilizada: Correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman)

Regla de decisión:

- Si $p\text{-valor} < \alpha$ (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_g o H_e).
- Si $p\text{-valor} \geq \alpha$ (0.05), no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Baremo para clasificar las correlaciones: De acuerdo con Mukaka (2012), la correlación de Spearman y sus niveles se pueden clasificar del siguiente modo:

- 90 a 1.00 (–.90 a –1.00): Correlación muy alta (positiva o negativa)
- 70 a .90 (–.70 a –.90): Correlación alta (positiva o negativa)
- 50 a .70 (–.50 a –.70): Correlación moderada (positiva o negativa)
- 30 a .50 (–.30 a –.50): Correlación baja (positiva o negativa)
- 00 a .30 (–.00 a –.30): Correlación despreciable o muy débil

5.1.1.1. *Hipótesis general*

Para la hipótesis general (H_g), la correlación entre el Plan Estratégico y la Calidad de Servicio es 0.839 con $p=0.001$ (Tabla 13)

Dado que $p=0.001 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_g . Esto indica que existe una relación significativa positiva y alta entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio.

5.1.1.2. *Hipótesis específicas*

- Para H_{e1} (Formulación del Plan Estratégico y Calidad de Servicio), el coeficiente es 0.632 y $p=0.01$ (Tabla 15).

Puesto que $p=0.01 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_{e1} . Existe una relación significativa positiva y moderada entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio.

- Para H_{e2} (Implementación del Plan Estratégico y Calidad de Servicio), el coeficiente es 0.792 y $p=0.01$ (Tabla 15).

Debido a que $p=0.01 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta He2. Esto confirma la existencia de una relación significativa positiva y alta entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio.

- Para He3 (Evaluación del Plan Estratégico y Calidad de Servicio), el coeficiente es 0.889 y $p=0.01$ (Tabla 15).

Como $p=0.01 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta He3. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa positiva y alta entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio.

Conclusión:

Tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas se aceptan, ya que todas presentan p-valores inferiores a 0.05. Esto demuestra que las dimensiones del Plan Estratégico (formulación, implementación y evaluación) se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio brindado por la Unidad Formuladora de la UNSA.

5.2. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación evidencian la existencia de una relación estadísticamente significativa, positiva y alta entre el Plan Estratégico y la Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA). Estos hallazgos se sustentan en el coeficiente de correlación de Spearman (0.839) con un p-valor de 0.001, inferior al 5% de significancia, confirmando la hipótesis general planteada. Esta relación es coherente con las teorías de la gestión estratégica y el planteamiento de Bryson (2018), quien destaca que la planificación, implementación y evaluación estratégicas, aplicadas de manera sistemática, impactan positivamente en la eficacia organizacional.

En el desglose por dimensiones del Plan Estratégico (formulación, implementación y evaluación), se constató que todas se relacionan positivamente y de forma significativa con la calidad del servicio. De modo particular, la evaluación del Plan Estratégico muestra la correlación más alta (0.889), seguida de la implementación (0.792) y la formulación (0.632). Estos resultados refuerzan la premisa de que el ciclo completo de la planificación estratégica —desde la concepción inicial de

objetivos hasta la medición de resultados— es determinante en la mejora continua del servicio. Esta evidencia guarda concordancia con las ideas de Bryson (2018), para quien la gestión estratégica se desarrolla mediante un proceso cíclico en el que la evaluación permite ajustar y realinear las estrategias con las necesidades y expectativas de los usuarios, generando un efecto positivo en la calidad percibida.

Asimismo, las dimensiones de la calidad de servicio analizadas ponen de relieve una relación significativa en los casos de “Capacidad de respuesta” y “Profesionalismo”, evidenciando que, mientras mejor se articulen las acciones estratégicas, más ágil y profesional será la respuesta de la institución a las demandas de sus usuarios internos y externos. Este hallazgo se alinea con modelos teóricos como el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), que resaltan la importancia de la confiabilidad, capacidad de respuesta y competencias del personal para brindar un servicio de calidad. La correlación positiva alta entre las dimensiones estratégicas y el profesionalismo refuerza la noción de que la planificación estratégica no solo alinea recursos y procesos, sino que incide en la formación de capacidades y actitudes del personal.

Sin embargo, no todas las dimensiones muestran una relación significativa. Tal es el caso de la comunicación y la innovación, donde no se encontró una correlación estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que la planificación estratégica, si bien es un factor clave en la mejora de procesos, no necesariamente garantiza mejoras automáticas en todas las dimensiones del servicio. La innovación y la comunicación pueden depender de factores culturales, tecnológicos o contextuales, siendo necesario un mayor análisis y estrategias más focalizadas para incidir positivamente sobre estos aspectos.

Al contrastar con investigaciones previas, se observa cierta congruencia y divergencia. Por ejemplo, el estudio de Sánchez (2019) en una empresa importadora de Lima no encontró correlación significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio al Cliente, lo que contrasta con nuestros hallazgos. Esta discrepancia podría explicarse por la naturaleza de la organización, el contexto sectorial o el nivel de madurez en la implementación del plan estratégico. En cambio, las investigaciones de Minchán (2024) y de Catpo (2024), realizadas en contextos peruanos y con metodologías similares, evidencian

relaciones significativas y positivas entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio, coincidiendo con el presente estudio. Las elevadas correlaciones halladas en sus trabajos ($Rho=0.905$ en el caso de Minchán y una asociación positiva global en el caso de Catpo) confirman la relevancia de la planificación estratégica para el desempeño organizacional. Del mismo modo, Ferrer (2022) obtuvo una correlación de 0.866 y significancia $p<0.05$ entre la planificación estratégica y la calidad del servicio en una Unidad Formuladora municipal, reforzando nuestra posición respecto a la pertinencia de gestionar estratégicamente para incrementar la calidad.

A nivel internacional, Silva y Cabrera (2023) en Ecuador encontraron una correlación (0.786) entre planeamiento estratégico y gestión administrativa. Aunque no se centra estrictamente en la calidad del servicio, la gestión administrativa eficiente es un pilar que influye directamente en la percepción de los usuarios, pues procesos mejor organizados se traducen en un mejor servicio. Esto se asocia a la idea de que la calidad del servicio no es una construcción aislada, sino un resultado multifactorial que depende de la capacidad de la organización para planificar, asignar recursos, evaluar y ajustarse a la demanda. Fernández (2020) en Paraguay también constató que factores organizacionales —como el clima— inciden en la calidad del servicio universitario. Al vincular el clima organizacional con la percepción positiva del servicio, se refuerza el argumento de que la estructura estratégica y la gestión del talento humano (derivadas del plan estratégico) condicionan el desempeño institucional.

La coherencia teórica del presente estudio se fundamenta asimismo en el modelo SERVQUAL, cuyos postulados coinciden con las dimensiones aquí consideradas. Si bien el presente trabajo no aplica el SERVQUAL de modo íntegro, las dimensiones evaluadas (Capacidad de respuesta, Profesionalismo, Comunicación, Innovación) guardan analogías con las categorías propuestas por Parasuraman et al. (1988). La evidencia recogida sugiere que la planificación estratégica bien conducida refuerza aquellas dimensiones que dependen más directamente de la gestión interna y el capital humano, ya que permite definir roles, procesos y objetivos claros.

En síntesis, los resultados obtenidos confirman el valor de la planificación estratégica como una herramienta que, al ser formulada, implementada y evaluada de manera sistemática, puede ejercer un impacto significativo y positivo en la calidad del servicio. La evidencia empírica aquí presentada se alinea con marcos conceptuales sólidos, como la teoría de la gestión estratégica (Bryson, 2018) y el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), así como con investigaciones previas nacionales e internacionales. No obstante, es relevante señalar que la planificación estratégica no actúa en aislamiento; su efectividad se potencia con otros factores, como la cultura organizacional, la comunicación interna, la dotación de recursos y las competencias del personal. Estas consideraciones sugieren que el fortalecimiento continuo del plan estratégico y su alineación con las expectativas de los usuarios conducen a servicios más eficientes, confiables y satisfactorios en el ámbito universitario y en otras organizaciones.

Por otro lado, los resultados descriptivos de esta investigación revelan percepciones mayoritariamente positivas tanto del planeamiento estratégico como de la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA. La mayoría de los encuestados considera “Bueno” el nivel global del planeamiento estratégico (73.3%), destacando en particular la evaluación de su efectividad, que obtiene un 96.7% de respuestas favorables. De manera similar, la calidad de servicio recibe una calificación “Buena” en un 76.7% de los casos, con la “Capacidad de respuesta” como una de las dimensiones mejor valoradas (80% “Buena”). Estas cifras sugieren una implementación estratégica sólida y una atención de calidad que, si bien no es percibida como excelente en todos los ámbitos, sí presenta un nivel satisfactorio en la mayoría de los indicadores.

Al comparar estos hallazgos con estudios previos que también presentan datos descriptivos, se aprecia una diversidad de contextos y percepciones. Por ejemplo, el trabajo de Minchán (2024) en la Municipalidad Distrital de Calzada (San Martín) reportó que el 40% de los trabajadores consideraba “alto” el nivel de planeamiento estratégico, mientras que el 44% percibía una calidad de servicio también “alta”. Aunque la categorización difiera, existe cierta sintonía en la existencia de un núcleo mayoritario que reconoce la solidez del planeamiento y la buena calidad del servicio en el entorno público.

A su vez, la investigación de Catpo (2024), realizada en el mercado Pedro Castro Alva de Chachapoyas, mostró que el 100% de los comerciantes poseía un nivel medio de conocimiento sobre el plan estratégico y el 54.9% de los consumidores presentaba expectativas medias respecto al servicio. Estos resultados, aun siendo más discretos, comparten la idea de que la presencia de un planeamiento estratégico, incluso a nivel medio, contribuye a percepciones estables, si bien no necesariamente “excelentes”. Comparados con la UNSA, donde el planeamiento y la calidad de servicio se ubican mayoritariamente en rangos positivos, en el caso de Catpo (2024) las percepciones se mantienen en niveles más moderados (medios), lo que sugiere que el nivel de información y apropiación del plan estratégico entre el personal y usuarios puede incidir en mejores evaluaciones globales.

Una perspectiva diferente la aporta el estudio de Castillo y Quispe (2024), en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú - Trujillo, donde el 83% de los oficiales y el 66% de suboficiales señalan la ausencia de un planeamiento estratégico. Allí, la calidad de los servicios no es óptima y gran parte la percibe como “regular”. En este caso, no contar con una estructura estratégica clara parece repercutir en percepciones menos favorables. Esta realidad contrasta fuertemente con la situación de la UNSA, donde existe un plan estratégico reconocido como “Bueno” por la mayoría y una calidad de servicio que, en general, es bien evaluada, lo cual refuerza la relevancia del planeamiento estratégico como pilar para la mejora de los servicios.

En el ámbito internacional, Silva y Cabrera (2023) presentaron resultados descriptivos en una Unidad de Nivelación y Admisión universitaria (Ecuador). En este estudio, el 52.5% consideró “regular” la dimensión de la planeación estratégica, un 30% la calificó como “buena” y el 17.5% la percibió como “mala”. Estas proporciones difieren notablemente de la realidad de la UNSA, donde el nivel “malo” es escasamente observado. Esta disparidad sugiere que las condiciones contextuales, el grado de internalización de la estrategia y la madurez del proceso pueden influir significativamente en cómo el personal percibe la gestión estratégica. Mientras la UNSA se sitúa en la franja alta de valoración, el caso ecuatoriano

presenta una polarización más marcada, con un sector significativo que no reconoce un nivel óptimo en la planeación.

De manera análoga, el estudio de Fernández (2020) en la Universidad Nacional de Pilar (Paraguay) evidenció que el 74% de los encuestados percibía un nivel alto de calidad de servicio, superando incluso las cifras aquí presentadas. Este escenario, aunque más favorable, comparte el mismo principio: una alta valoración del servicio sugiere condiciones organizacionales y estratégicas alineadas con las necesidades de los usuarios. No obstante, en el caso paraguayo, también se identificaron áreas de mejora, al igual que sucede en la UNSA, donde las dimensiones de comunicación (40% “Regular”) e innovación (36.7% “Regular”) aún pueden optimizarse.

En conjunto, la comparación con estos antecedentes indica que, si bien las condiciones varían según el contexto y el objeto de estudio, la tendencia general apunta a que un planeamiento estratégico debidamente formulado, implementado y evaluado se traduce en percepciones más positivas de la calidad del servicio. En el caso de la UNSA, el predominio de percepciones favorables en los resultados descriptivos se alinea con las experiencias de otras instituciones que han reconocido la importancia de una gestión estratégica sólida, mientras que las ligeras brechas en algunas dimensiones (comunicación e innovación) concuerdan con el hecho de que la mejora del servicio es un proceso continuo que requiere ajustes estratégicos y operativos permanentes.

5.3. Conclusión general

En síntesis, la investigación permite constatar que el Plan Estratégico aplicado en la Unidad Formuladora de la UNSA guarda una relación significativa y sustancial con la calidad del servicio brindado. La solidez de la formulación, la coherencia de la implementación y la rigurosidad en la evaluación del Plan Estratégico inciden positivamente en las percepciones de calidad del servicio, ya que, al alinear los recursos, procesos y objetivos, se logra mejorar la atención a los usuarios, la capacidad de respuesta y la satisfacción general.

Estos hallazgos se ven reforzados al contrastarlos con investigaciones previas y modelos teóricos que destacan la importancia de una gestión estratégica integral,

capaz de intervenir positivamente en dimensiones clave del servicio. Sin embargo, no se trata de un resultado final e inamovible, pues las dimensiones menos favorecidas, como la innovación y ciertos aspectos de la comunicación, constituyen una hoja de ruta para la mejora continua. De esta manera, el estudio aporta evidencia empírica que orienta decisiones de gestión y refuerza la importancia de mantener una planificación estratégica dinámica, rigurosa y centrada en la mejora de la calidad del servicio.

Conclusiones

Conclusión 1: Los resultados correspondientes al objetivo general indican que existe una relación significativa positiva y alta entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA ($r=0.839$; $p=0.001$). De este modo, se confirma la hipótesis general al mostrar que el uso adecuado de la planificación, implementación y evaluación estratégicas favorece la mejora del servicio brindado.

Conclusión 2: Los resultados correspondientes al primer objetivo específico señalan una relación significativa positiva y moderada entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio ($r=0.632$; $p=0.01$). Esto confirma la hipótesis específica 1, evidenciando que la claridad y pertinencia en la definición de objetivos y estrategias inciden de manera favorable en la percepción de calidad.

Conclusión 3: Los resultados correspondientes al segundo objetivo específico indican la existencia de una relación significativa positiva y alta entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio ($r=0.792$; $p=0.01$), comprobando la hipótesis específica 2. Esta evidencia refleja que la puesta en marcha de las acciones, la asignación de recursos y la ejecución coherente con lo planificado mejoran la efectividad del servicio.

Conclusión 4: Los resultados correspondientes al tercer objetivo específico muestran una relación significativa positiva y alta entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio ($r=0.889$; $p=0.01$). Así, se confirma la hipótesis específica 3, indicando que el seguimiento, monitoreo y ajuste permanente del Plan Estratégico fortalecen su asociación con la calidad del servicio ofrecido.

Recomendaciones

Recomendación 1. Para la institución: Revisar periódicamente las estrategias formuladas y los indicadores de calidad del servicio, de modo que se asegure un ajuste constante entre las metas establecidas y las necesidades cambiantes de los usuarios.

Recomendación 2. Para la institución: Fortalecer el componente de innovación, integrando nuevas herramientas tecnológicas y metodologías para optimizar la comunicación interna y externa, así como la atención a usuarios.

Recomendación 3. Para futuros investigadores: Profundizar en el análisis de las dimensiones menos favorecidas, como la innovación y la comunicación, utilizando enfoques cualitativos (entrevistas, grupos focales) que permitan identificar barreras y oportunidades de mejora.

Recomendación 4. Para futuros investigadores: Ampliar el estudio a contextos diversos (otras universidades, instituciones públicas o privadas), con el fin de comparar resultados y generar nuevas teorías o modelos que relacionen el Plan Estratégico con la calidad del servicio.

Referencias

- Alcaide Muñoz, L., Bolívar, M. P. R., & Muñoz, C. A. (2023). Political determinants in the strategic planning formulation of smart initiatives. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101776. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101776>
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*. John Wiley & Sons.
- Castillo, E. R., & Quispe, R. (2024). Strategic planning to improve the quality of services in health, national police of Peru. *SCIENDO*, 27(3), 369–374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.065>
- Catpo, T. (2024). *Plan estratégico y mejora de calidad de servicio en el mercado Pedro Castro Alva - Chachapoyas, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3871/Talia%20Emperatriz%20Catpo%20Alvarado%20-%20FACEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Djakasaputra, A., Wijaya, O. Y. A., Utama, A. S., Yohana, C., Romadhoni, B., & Fahlevi, M. (2021). Empirical study of Indonesian SMEs sales performance in digital era: The role of quality service and digital marketing. *International Journal of Data and Network Science*, 303–310. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.6.003>
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1462–1479. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166

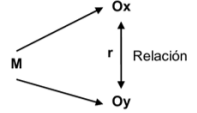
- Ferrer, D. (2022). *Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77140/Ferrer_CHDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gandrita, D. M., Gandrita, A., Rosado, D. P., & Carmo, M. do. (2023). Environmental Sustainability for Strategic Planning Effectiveness and Organizational Improvement. *Sustainability*, 15(8), 6774. <https://doi.org/10.3390/su15086774>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Krier, L. (2022). A framework for shared leadership: A perspective on strategic planning for academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(6), 102503. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102503>
- Lee, K., & Chang, H. (2020). *Strategic Planning and Service Quality in Asian Universities*. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 22(4), 201-223.
- Larico Quispe, B. N. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 556–571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Minchán, M. (2024). *Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132223/Minchán_OMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2021). *Manual de procedimientos para la formulación y evaluación de proyectos de inversión pública*. Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe).

- Mukaka, M. (2012). Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69–71. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3576830/pdf/MMJ2403-0069.pdf>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Posch, A., & Garaus, C. (2020). Boon or curse? A contingent view on the relationship between strategic planning and organizational ambidexterity. *Long Range Planning*, 53(6), 101878. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2019.03.004>
- Sánchez, C. (2019). *Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c52a2e8f-39a4-414c-9981-44c87b3e7192/content>
- Schiavone, F., Pietronudo, M. C., Sabetta, A., & Ferretti, M. (2023). Total quality service in digital era. *The TQM Journal*, 35(5), 1170–1193. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2021-0377>
- Silva, G. P., & Cabrera, S. (2023). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4040–4050. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738
- Smith, J. (2018). *Strategic Planning and Service Quality in Higher Education*. *Journal of Educational Management*, 15(2), 123-145.

- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tarigan, Z. J. H., & Siagian, H. (2021). The effects of strategic planning, purchasing strategy and strategic partnership on operational performance. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(2), 363–372. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.2.006>
- Torres, L. (2019). *Impacto de la planificación estratégica en la calidad del servicio en universidades públicas peruanas*. Revista de Administración Pública, 15(3), 45-67.
- Triola, M. (2018). *Estadística*. Pearson Education.
- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA). (2023). *Plan Estratégico Institucional 2022-2026*. Resolución del Consejo Universitario N° 0277-2023
- Vilarinho, H., Pereira, M. A., D’Inverno, G., Nóvoa, H., & Camanho, A. S. (2024). Water Utility Service Quality Index: A customer-centred approach for assessing the quality of service in the water sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 92, 101797. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101797>
- Zamroni, Z., Baharun, H., Wahid, A. H., Muali, C., & Fitriyah Sumarhum, S. M. (2023). The Effect of Total Quality Service with E-Bekal on Customer Satisfaction. *TEM Journal*, 351–356. <https://doi.org/10.18421/TEM121-44>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: “Plan estratégico y Calidad de servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2024”					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ indicadores	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024? Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024? b) ¿Cuál es la relación entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024?	Objetivo general: Determinar la relación entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024 Objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024. b) Determinar la relación entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024. c) Determinar la relación entre la evaluación del Plan	Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024. Hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre la formulación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024. b) Existe una relación significativa entre la implementación del Plan Estratégico y la calidad del	Variable 1: Plan Estratégico	1. Formulación del Plan Estratégico 1.1. Evaluación de Mercado 1.2. Asignación de recursos 2. Implementación del Plan Estratégico. 2.1. Habilidades Gerenciales 2.2. Destrezas interpersonales 3. Evaluación del Plan Estratégico. 3.1. Medición 3.2. Evaluación del Rendimiento 1. Capacidad de Respuesta	Método: Científico. Tipo: básica. Nivel (alcance): Descriptivo correlacional. Diseño:  Población: N=30 trabajadores administrativos de la Unidad Formuladora de la UNSA Muestra: n=30 trabajadores

c) ¿Cuál es la relación entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024?	Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.	servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024. c) Existe una relación significativa entre la evaluación del Plan Estratégico y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la UNSA, 2024.	Variable 2: Calidad del Servicio	1.1. Rapidez en la atención de solicitudes y problemas 2. Profesionalismo 2.1. Nivel de conocimientos y competencias del personal 3. Comunicación 3.1. Claridad y precisión en la información proporcionada 4. Innovación 4.1. Capacidad para desarrollar soluciones creativas a problemas existentes	Unidades de análisis: Unidad Formuladora UNSA Técnica de recolección de datos: Encuestas, entrevistas, revisión documental. procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial
---	--	---	--	---	---

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento 1

ESCALA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO

Por favor, responda las siguientes preguntas basadas en su experiencia y percepción del Plan Estratégico en la Unidad Formuladora de la UNSA.

Datos generales

Puesto de trabajo: Administrativo () Académico () Otro ()

Tiempo que trabaja en la UNSA:

Menos de 1 año () De 1 a 3 años () De 4 a 6 años () Más de 6 años ()

Nivel académico: Instituto () Universitario () Maestría () Doctorado ()

Profesión: Arquitecto () Sociólogo () Ingeniero () Otros ()

Instrucciones: Lea cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5. Asimismo, debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida. Sus respuestas se mantendrán con total reserva y confidencialidad.

Tabla 20

Cuestionario de plan estratégico

No.	Dimensiones e ítems	Respuesta				
		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Dimensión: Formulación del Plan Estratégico						
1	¿Consideras que el plan estratégico fue elaborado adecuadamente?					
2	¿Considera que en el plan estratégico el mercado se valora adecuadamente?					
3	¿Consideras que las condiciones del mercado son favorables para un buen planeamiento?					
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico?					
5	¿Considera que los recursos considerados en el plan estratégico se adecuan a lo requerido en los proyectos?					
Dimensión: Implementación del Plan Estratégico						
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico?					
7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?					
8	¿Considera que la comunicación habida en la unidad formuladora permite realizar bien las labores?					
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión?					
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor realizada en la unidad formuladora?					
Dimensión: Evaluación del Plan Estratégico						
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico se considera si los objetivos fueron bien formulados?					
12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión se aplicaron adecuadamente?					
13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento del proyecto?					
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?					
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?					

Nota. Adaptado de Ferrer Chávez (2022).

Instrumento 2

ESCALA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Por favor, responda las siguientes preguntas basadas en su experiencia y percepción de la calidad de servicio que brinda la Unidad Formuladora de la UNSA. Lea cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5. Asimismo, debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida. Sus respuestas se mantendrán con total reserva y confidencialidad.

Tabla 21

Cuestionario de calidad de servicio

No.	Dimensiones e ítems	Respuesta				
		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
1	¿Consideras que la Capacidad de respuesta asegura la calidad del servicio a la comunidad?					
2	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?					
3	¿La unidad formuladora responde rápidamente a las solicitudes y necesidades de los usuarios?					
4	¿La unidad formuladora soluciona problemas de manera eficiente y efectiva?					
Dimensión: Profesionalismo						
5	El personal de la Unidad Formuladora tiene un alto nivel de conocimientos y competencias.					
6	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?					
7	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los usuarios de la UNSA?					
8	¿El personal de la unidad formuladora demuestra compromiso y ética profesional en su trabajo?					
Dimensión: Comunicación						
9	La información proporcionada por el personal de la Unidad Formuladora es clara y precisa.					
10	¿El personal de la unidad formuladora comunica adecuadamente los avances y resultados de los proyectos?					
11	¿Los usuarios de la unidad formuladora reciben información oportuna sobre los proyectos en curso?					
12	¿El personal de la unidad formuladora está disponible para responder preguntas y aclarar dudas de los usuarios?					
Dimensión: Innovación						
13	La Unidad Formuladora es capaz de desarrollar soluciones creativas a los problemas existentes.					
14	¿La unidad formuladora fomenta la innovación en el desarrollo de proyectos?					
15	¿Se implementan regularmente nuevas ideas y enfoques en los proyectos de la unidad formuladora?					
16	¿El personal de la unidad formuladora está capacitado para utilizar tecnologías y métodos innovadores en la gestión de proyectos?					

Nota. Adaptado de Ferrer Chávez (2022).

Anexo 3. Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la siguiente fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Confiabilidad del instrumento: Plan Estratégico

Se tomó una muestra piloto de n=15 trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de evaluar su apreciación sobre el Plan Estratégico y comprobar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 22

Confiabilidad del instrumento Plan Estratégico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	15

Se observa que en la escala sobre Plan Estratégico según la percepción de los trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa el coeficiente Alfa de Cronbach (0,889) presenta una excelente confiabilidad (según la tabla 2), ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 debiéndose aplicar en la muestra final de la investigación.

Tabla 23*Escala de interpretación de la confiabilidad*

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota. Tomado de Herrera (1998). Notas sobre Psicometría.

Tabla 24*Confiabilidad del instrumento Plan Estratégico por ítems.*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	57,97	61,137	0,309	0,889
I2	57,83	60,213	0,399	0,887
I3	58,33	53,264	0,813	0,870
I4	58,40	54,869	0,583	0,880
I5	58,03	54,447	0,693	0,875
I6	58,13	58,257	0,462	0,885
I7	58,43	54,047	0,608	0,879
I8	57,83	57,040	0,549	0,882
I9	58,27	61,444	0,122	0,900
I10	58,73	47,720	0,793	0,870
I11	57,93	56,478	0,610	0,879
I12	58,17	55,661	0,539	0,882
I13	58,13	54,533	0,763	0,873
I14	57,87	58,326	0,561	0,882
I15	58,13	56,533	0,581	0,880

Confiabilidad del instrumento: Calidad de Servicio

Se tomó una muestra piloto de $n=15$ trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de evaluar su apreciación sobre la Calidad de Servicio y comprobar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 25

Confiabilidad del instrumento Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,790	16

Nota. Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Se observa que en la escala sobre Calidad de Servicio según la percepción de los trabajadores de la UNSA el coeficiente Alfa de Cronbach (0,790) presenta una excelente confiabilidad (según la tabla 2), ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 debiéndose aplicar en la muestra final de la investigación.

Tabla 26*Confiabilidad del instrumento Calidad de Servicio*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
J1	62,8667	35,775	0,096	0,813
J2	62,4000	29,352	0,580	0,762
J3	62,5667	30,254	0,468	0,772
J4	62,6000	29,076	0,620	0,758
J5	62,7333	35,237	0,047	0,813
J6	62,3667	29,206	0,667	0,756
J7	62,5667	27,564	0,832	0,740
J8	62,4667	28,395	0,766	0,747
J9	62,5000	33,293	0,177	0,794
J10	62,3000	32,010	0,597	0,771
J11	62,1000	31,403	0,672	0,766
J12	62,7000	31,941	0,284	0,787
J13	62,1333	32,051	0,479	0,774
J14	62,1333	32,464	0,476	0,776
J15	62,2000	32,579	0,460	0,777
J16	62,8667	35,361	0,078	0,825

Anexo 4. Baremos

Tabla 27

Baremos descriptivos de planeamiento estratégico y dimensiones

Baremos			
Planeamiento estratégico		Dimensiones	
Malo	De 15 a 35	Malo	5 a 11
Regular	De 36 a 55	Regular	12 a 18
Bueno	De 56 a 75	Bueno	19 a 25

Tabla 28

Baremos descriptivos de calidad de servicio y dimensiones

Baremos			
Calidad de servicio		Dimensiones	
Malo	De 16 a 37	Malo	4 a 9
Regular	De 38 a 59	Regular	10 a 14
Bueno	De 60 a 80	Bueno	15 a 20

Anexo 5. Validación de instrumentos



ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO)

I. DATOS GENERALES

1. **Título de la investigación:** “Plan estratégico y Calidad de servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2024”
2. **Autores de la investigación:** Revilla Delgado Cliver Smith
3. **Nombre del Instrumento:** Instrumento de medición
4. **Nombre del experto:** Dr. Rubén Espinoza Rojas
5. **Área de desempeño laboral:** Universidad Continental

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

Criterios			Valoración		Observación
			Si	No	
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.	X		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia de la Educación.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X		
6	ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.	X		
8	COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la medición.	X		
10	SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación.			

6. **Criterio de validación del experto:** Procede su aplicación: Si (X) No()

1. Nombres y apellidos	Rubén Espinoza Rojas
Dirección	Jr. Pedro Ruiz Gallo 159 -Pueblo Libre
Título profesional/ Especialidad	Estadística
Grado académico y mención	Doctor
Firma	

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

I. DATOS GENERALES

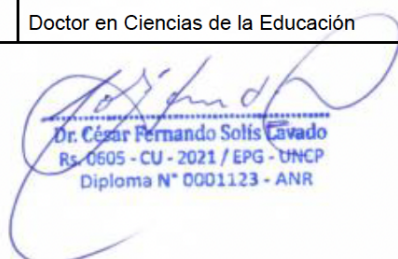
1. **Título de la investigación:** "Plan estratégico y Calidad de servicio en la Unidad Formuladora de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2024"
2. **Autores de la investigación:** Revilla Delgado Cliver Smith
3. **Nombre del Instrumento:** Escala sobre Plan estratégico y Calidad de servicio
4. **Nombre del experto:** Dr. César Fernando Solís Lavado
5. **Área de desempeño laboral:** Docente de la EPG de la Universidad Continental

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

Criterios			Valoración		Observación
			Si	No	
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.	X		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia de la Educación.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X		
6	ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.	X		
8	COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la medición.	X		
10	SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación.			

6. **Criterio de validación del experto:** Procede su aplicación: **Si** (X) **No** ()

Nombres y apellidos	César Fernando Solís Lavado
Dirección	Calle Alhelí No 116, Urbanización COVICENTRO, Huancayo
Título profesional/ Especialidad	Licenciado en Pedagogía y Humanidades, especialidad Matemática y física.
Grado académico y mención	Doctor en Ciencias de la Educación



Dr. César Fernando Solís Lavado
Rs. 0605 - CU - 2021 / EPG - UNCP
Diploma N° 0001123 - ANR