

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y  
GESTIÓN DE PROYECTOS**



**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN  
ESTUDIANTES EGRESADOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
MANUEL JESÚS DÍAZ MURRUGARRA-CASCAS**

Tesis para obtener el grado académico de:  
**MAESTRO EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE  
PROYECTOS**

**AUTOR**

Br. Juan Gabriel Pacheco Zegarra

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4120-7115>

**ASESOR**

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8700-1441>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Ética y dimensión personal en la dirección y gestión de proyectos

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

# PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES EGRESADOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MANUEL JESÚS DÍAZ MURRUGARRA-CASCAS, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>grupomacro.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Excmo. Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretario General

## CONFORMIDAD DE ASESOR

Yo, Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar con DNI N° 17903361 en mi calidad de asesor de la Tesis de Maestría titulado: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES EGRESADOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MANUEL JESÚS DÍAZ MURRUGARRA-CASCAS, del maestrando Br. Juan Gabriel Pacheco Zegarra con DNI 43674821 informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se encuentra en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 5 de noviembre de 2022



.....  
Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar  
(ORCID: 0000-0001-8700-1441)  
Asesora

## **DEDICATORIA**

*A mi padre*

*Por haber sido una persona muy importante en mi vida y en el logro de mis metas profesionales, en la cual estará por siempre presente en mi mente y corazón.*

*A mi madre y tíos*

*Por su afecto, comprensión, apoyo incondicional y consejos para ser cada día mejor en lo personal y profesional.*

*Juan Gabriel*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios sobre todas las cosas, por haberme guiado durante mis estudios en la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y ser mi fortaleza para superar los momentos difíciles.*

*Agradezco a mis familiares por su comprensión y apoyo para lograr mis metas profesionales.*

*Expreso mi gratitud a la plana directiva y docentes de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” por el apoyo brindado en mi formación profesional, por el tiempo, experiencias y conocimientos impartidos.*

*Mi profundo agradecimiento a mi asesora, Doctora Teresita del Rosario Merino Salazar; quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que termine con éxito la investigación presentada.*

*Agradezco al Ing. Jaime Yván Plasencia Castillo, Director del IESTP Manuel Jesús Díaz Murrugarra de Cascas por la oportunidad que me brindó para desarrollar la Tesis, en la Institución Educativa Superior Tecnológico, así mismo al Dr. César Alayo Rodríguez y Mg. María Luisa Zegarra Torres, por el apoyo y asesoramiento en la ejecución del trabajo de investigación.*

*El autor*

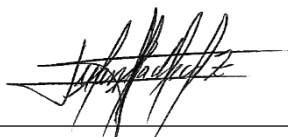
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Gabriel Pacheco Zegarra con DNI N° 43674821, egresado de la Maestría de Ingeniería con Mención en Dirección y Gestión de Proyectos, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos enmarcados por la Facultad de Posgrado de la citada Universidad, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES EGRESADOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MANUEL JESÚS DÍAZ MURRUGARRA-CASCAS**, el cual consta de un total de 119 páginas, en la que se incluyen 9 tablas y 10 figuras, más un total de 42 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo puntaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15% el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



---

Juan Gabriel Pacheco Zegarra

DNI N° 43674821

## ÍNDICE

Informe de originalidad .....	I
Autoridades universitarias .....	II
conformidad del asesor .....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento .....	V
Declaratoria de autenticidad .....	VI
RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	13
I. INTRODUCCIÓN .....	14
II. METODOLOGÍA .....	44
2.1. Objeto de estudio.....	44
2.2. Instrumentos, técnicas, equipos de laboratorio de recojo de datos.....	44
2.3. Análisis de la información .....	45
2.4. Aspectos éticos en investigación .....	47
III. RESULTADOS .....	51
IV. DISCUSIÓN .....	62
V. CONCLUSIONES .....	69
VI. RECOMENDACIONES .....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	78
ANEXO 1. Instrumentos de recolección de la información .....	80
ANEXO 2: Instrumentos de objeto de aprendizaje abierto .....	82
ANEXO 3: Matriz de categorías y subcategorías .....	88
ANEXO 4: Carta de presentación .....	115
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos .....	116
ANEXO 6: Consentimiento informado .....	119



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	42
<b>Tabla 2.</b> Estudiantes que concluyeron estudios y prácticas modulares en el año académico de los Programa de Estudio del IESTP Manuel Jesús Díaz Murrugarra .....	46
<b>Tabla 3.</b> Promedio, desviación estándar y niveles de las dimensiones e indicadores de la variable planeamiento estratégico de la Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra, Cascas .....	51
<b>Tabla 4.</b> Promedio, desviación estándar y niveles de las dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio de la Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra, Cascas 1.....	53
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad para determinar la hipótesis .....	56
<b>Tabla 6.</b> Correlación del planeamiento estratégico y la calidad de servicio en estudiantes egresados del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra .....	57
<b>Tabla 7.</b> Correlación de la dimensión identidad institucional de la variable planeamiento estratégico con la variable calidad de servicio en estudiantes egresados del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra.....	58
<b>Tabla 8.</b> Correlación de la dimensión diagnóstico institucional de la variable planeamiento estratégico con la variable calidad de servicio en estudiantes egresados del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra.....	59
<b>Tabla 9.</b> Correlación de la dimensión propuesta pedagógica-gestión de la variable Planeamiento Estratégico con las dimensiones de la variable Calidad de Servicio en estudiantes egresados del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diseño No Experimental del Tipo Correlacional .....	45
<b>Figura 2.</b> Aceptabilidad de la variable planeamiento estratégico.....	52
<b>Figura 3.</b> Aceptabilidad de la variable calidad de servicio .....	54
<b>Figura 4.</b> Coeficientes de Cronbach de las variables calidad de servicio y planeamiento estratégico .....	55
<b>Figura 5.</b> Nivel de significancia de las variables para determinar su normalidad a través de la prueba de Shapiro-Wilk .....	56
<b>Figura 6.</b> Aceptabilidad en la dimensión identidad institucional de la variable planeamiento estratégico .....	58
<b>Figura 7.</b> Aceptabilidad en la dimensión diagnóstico institucional de la variable planeamiento estratégico .....	60
<b>Figura 8.</b> Nivel de la variable de Calidad de Servicio .....	61
<b>Figura 9.</b> Encuesta virtual con formularios de google .....	119
<b>Figura 10.</b> Conexión virtual con egresados del IESTP Manuel Jesús Díaz Murrugarra.....	119

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el planeamiento estratégico, sus dimensiones (identidad institucional, diagnóstico institucional y propuesta pedagógica-gestión) con la calidad de servicio, en muestra de veintiocho estudiantes egresados correspondiente a los programas de estudio de producción agropecuaria, industrias alimentarias y enfermería técnica del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra de Cascas, la cual se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con 22 ítems para cada variable de estudio, cuya investigación fue de tipo descriptivo correlacional, empleándose la prueba de Shapiro-Will y la correlación de Pearson mediante el programa estadístico SPSS v25 para el procesamiento estadístico; lográndose obtener una correlación directa positiva y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de Pearson de 0.844; así mismo, las dimensiones de identidad institución, diagnóstico institucional y propuesta pedagógica-gestión de la variable planeamiento estratégico tuvieron también una correlación directa positiva y significativa con la variable calidad de servicio, siendo de 0.644; 0.679; y, 0.785 respectivamente, la cual el efecto de la correlación fue de nivel alto.

***Palabras clave:*** planeamiento estratégico, calidad de servicio.