

**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

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

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

Tabla 1. Operacionalización de variables	42
Tabla 2. Estudiantes que concluyeron estudios y prácticas modulares en el año académico de los Programa de Estudio del IESTP Manuel Jesús Díaz Murrugarra	46
Tabla 3. 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
Tabla 4. 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
Tabla 5. Prueba de normalidad para determinar la hipótesis	56
Tabla 6. Correlación del planeamiento estratégico y la calidad de servicio en estudiantes egresados del Instituto Superior Tecnológico Manuel Jesús Díaz Murrugarra	57
Tabla 7. 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
Tabla 8. 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
Tabla 9. 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

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