

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**Modelo de planeación estratégica y liderazgo para la  
calidad en el servicio sostenible en instituciones de  
educación superior**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Negocios con mención en Gestión Empresarial

**Autor:**

Carlos Eduardo Corrales Baldoce da  
Felix Daniel Flores Quinteros

**Asesor:**

Dra. Karla Liliana Haro Zea

Lima, 13 de diciembre de 2023

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Karla Liliana Haro Zea, docente de la Unidad de Posgrado de Administración, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO SOSTENIBLE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN PERÚ”** de los autores Carlos Eduardo Corrales Baldoceca y Felix Daniel Flores Quinteros tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de diciembre del año 2023.



---

Karla Liliana Haro Zea

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días de diciembre del año 2023, siendo las 22:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/89032404681> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del señor Presidente del Jurado: Dr. Edwin Octavio Cisneros González y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mg. Dany Yudet Millones Liza

Asesora: Dra. Karla Liliana Haro Zea

Vocal: Mg. Gladys Toyohama Pocco

Vocal: Dr. Carlos Mediver Coaquira Tuco

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Modelo de planeación estratégica y liderazgo para la calidad en el servicio sostenible en instituciones de educación superior”** de los candidatos, Carlos Eduardo Corrales Baldoce y Félix Daniel Flores Quinteros conducente a la obtención del Grado Académico de Maestría en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por los candidatos, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL DE 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE

El presidente del Jurado hizo alusión al maestrando y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

## Índice

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Resumen.....                   | 5  |
| Abstract.....                  | 5  |
| Introducción.....              | 6  |
| Revisión de la literatura..... | 7  |
| Metodología.....               | 11 |
| Resultados.....                | 12 |
| Discusión.....                 | 17 |
| Conclusiones.....              | 18 |
| Bibliografía.....              | 19 |

# MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LIDERAZGO PARA LA CALIDAD EN EL SERVICIO SOSTENIBLE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## Resumen

Vivimos en una época de constantes cambios y las Instituciones de Educación Superior cada vez más se encuentran con nuevos retos que no podemos dejarlo al azar, para ello, se necesita un cambio al interior de las IES y el punto de partida es una planeación estratégica y un liderazgo orientado a alcanzar un servicio de calidad sostenible. El objetivo de este trabajo es evaluar la relación entre la planeación estratégica, el liderazgo y la calidad en el servicio sostenible en Instituciones Educativas de Educación Superior en Perú. Los resultados estuvieron estructurados en tres momentos. Primeramente, se hizo una revisión de la literatura en la cual se generaron los instrumentos de investigación. Adicionalmente, mediante un panel de 6 profesionales en el área estratégica y 1 académico del área de metodología se evaluó el contenido; así como la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Posteriormente, se recolectaron los datos mediante un muestreo aleatorio simple, con 344 colaboradores (directores, administradores y profesores de tiempo completo) de una IES en Perú. Finalmente, se realizó el análisis confirmatorio. En el análisis de modelo teórico, los valores obtenidos para las medidas de ajuste fueron:  $CMIN/DF < 3$ , un  $TLI$  y  $CFI > 0.90$  y un  $RMSEA > 0.08$ , este último con un límite inferior y superior ( $0.07 > < 0.08$ ) dentro de lo permitido, esto revela que el modelo planteado es adecuado y significativo al contener buenos índices de bondad de ajuste. El estudio concluyó que existe relación significativa entre la planeación estratégica, el liderazgo y la calidad en el servicio sostenible en Instituciones Educativas de Educación Superior en Perú. Por lo tanto, la armonía estratégica entre las actividades es fundamental no sólo para lograr la ventaja competitiva sino para asegurar la sobrevivencia de las IES.

**Palabras clave:** Instituciones de Educación Superior, Planeación Estratégica, Liderazgo, Calidad en el Servicio Sostenible.