

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.

Abstract

We live in an era of constant change and Higher Education Institutions are increasingly facing new challenges that we cannot leave to chance, for this, a change is needed within HEIs and the starting point is strategic planning and leadership aimed at achieving a sustainable quality service. The objective of this work is to evaluate the relationship between strategic planning, leadership and sustainable service quality in Higher Education Educational Institutions in Peru. The results were structured in three stages. First, a review of the literature was carried out in which the research instruments were generated. Additionally, through a panel of 6 professionals in the strategic area and 1 academic in the

methodology area, the content was evaluated, as well as the sufficiency, clarity, coherence and relevance. Subsequently, data were collected by simple random sampling with 344 collaborators (directors, administrators and full-time professors) from an HEI in Peru. Finally, the confirmatory analysis was performed. In the theoretical model analysis, the values obtained for the fit measures were: $CMIN/DF < 3$, a TLI and CFI > 0.90 and a RMSEA > 0.08 , the latter with a lower and upper limit ($0.07 > < 0.08$) within the permitted range, which reveals that the model proposed is adequate and significant as it contains good good goodness-of-fit indexes. The study concluded that there is a significant relationship between strategic planning, leadership and sustainable service quality in Higher Education Educational Institutions in Peru. Therefore, strategic harmony among activities is fundamental not only to achieve competitive advantage but also to ensure the survival of HEIs.

Keywords: Higher Education Institutions, Strategic Planning, Leadership, Quality in Sustainable Service.

Introducción

Vivimos en una época de constantes cambios y las Instituciones de Educación Superior (IES) cada vez más se encuentran con nuevos retos que no podemos dejarlo al azar, es necesario trazar un plan y que este nos permita lograr una administración eficiente y racional de los recursos, para mejorar el bienestar de la población sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras, como lo señala el Desarrollo Sostenible, por lo que la sostenibilidad deberá ser un eje transversal que parta del diseño de la Estrategia en las instituciones, por tanto, este trabajo está situado en la línea de la Gestión Estratégica en instituciones educativas, herramienta medular para su desarrollo.

En este orden de ideas, lo importante de preguntar por el futuro no es cuestionar lo que pueda pasar, pues no existe una respuesta precisa y cierta, sino obtener una visión organizacional integradora (Rizo Moreno, 2007), sin olvidar la importancia del mayor papel de las instituciones educativas en la sociedad, una tarea responsable que contribuye al desarrollo sostenible por razones educativas (Vallaey, et al, 2009). De ahí la importancia de la Planeación Estratégica (PE) y el liderazgo para que la calidad en el servicio sea sostenible, por lo que se requiere que las estrategias sean ejecutadas de forma precisa y derecha, llegando así a altos niveles de todos sus grupos de interés para alcanzar los objetivos institucionales. Así entonces, las instituciones educativas deberían esforzarse por superar enfoques simplistas basados únicamente en los estudiantes académicos, la formación, la investigación y la extensión y tomar medidas para permitir a los estudiantes equilibrar los objetivos sociales, económicos y medioambientales (Vallaey, Francois; de la Cruz, Cristina; Sasia, 2009). Buscando cambios en las actitudes hacia la sociedad, las relaciones comerciales y las cuestiones medioambientales para las generaciones futuras. iniciando desde el diseño, comunicación y ejecución del plan estratégico impactando en la calidad en el servicio sostenible (CSS).

Por otra parte, Moneva Abadía & Martín Vallespín (2012) señalan, que las IES cuyas principales características son la propiedad pública y el estatus de organización sin fines de lucro, y cuyo objetivo es servir a la sociedad de manera

efectiva, no están bien preparadas para informar sobre el impacto potencial de sus actividades. En este contexto Riveros Quintana (2018) señala que el principal desafío de las IES es salir de su zona de confort, pero nos atrevemos a señalar que no solo las IES, sino todas las instituciones educativas, tanto nivel básico, medio y superior. Para ello, se necesita un cambio al interior de las instituciones y el punto de partida es una PE y un liderazgo orientado a alcanzar CSS, de ahí la importancia de desarrollar el presente trabajo. Así entonces, este trabajo tuvo como sujetos de estudio a directores, administradores y profesores universitarios en el Perú, a efectos de evaluar la relación que existen entre planeación estratégica, el liderazgo y la CSS en IES en Perú.

Revisión de la literatura

Planeación Estratégica (PE)

El término PE se acuñó en la década de 1950 y fue de uso común desde mediados de la década de 1960 hasta mediados de la siguiente (David, 2008). Para Martínez (1991) la PE es una transición ordenada desde la posición actual de la organización a la posición futura deseada, mientras que Goodstein et al. (2004), lo contextualiza como el proceso mediante el cual los líderes de una organización visualizan su futuro y definen procedimientos y acciones necesarias para lograrlo. De igual manera, Steiner (1983), la señala como el proceso de determinar los objetivos principales de una organización y las políticas y estrategias que definen la adquisición, uso y asignación de recursos para lograr esos objetivos.

Así también, Grant (2003) señala los procesos de PE como una manera de acceder a un cúmulo de conocimientos especializados, a pesar de uso limitado de instrumentos y escasa certeza de que los procesos de PE dirijan a la innovación. De igual forma, la PE holística puede definirse como aquella que considera todos los componentes del proceso como un sistema completo integrado, basándose en el supuesto de que todos los elementos del sistema están interrelacionados y son interdependientes (Plant, 2009).

Así entonces, la estrategia debe constituir una pieza distintiva de la IES de cara al resto. Michael Porter, responde muchas preguntas como: ¿Cuál es el propósito del posicionamiento estratégico? ¿En qué consiste la efectividad operacional? ¿Por qué el diseño de la estrategia se basa en la creación de una posición única y de valor? (Porter, 1996). Se puede decir que el número de actividades relacionadas con: diseño, producción, venta y distribución servicio es un elemento esencial para crear ventajas competitivas, por lo que eficiencia operativa significa realizar estas actividades mejor que otras, pero desde un punto de vista competitivo y desde esta mirada, el problema de la eficiencia operativa radica en que las mejores prácticas son fáciles de replicar (Porter, 1996).

Por lo tanto, contar con una PE formalizada permite a las partes involucradas conocer el protocolo de actuación que deben llevar a cabo en sus diferentes áreas, de tal manera que el trabajo colaborativo entre las áreas permita la implementación integrada de iniciativas inteligentes (Rodríguez Bolívar et al., 2023).

Por otra parte, la PE de cara al desarrollo sostenible estimula la motivación interna de las empresas para participar en actividades de innovación ambiental, lo que favorece la transformación de los productos verdes y actividades de Innovación y Desarrollo (I+D) verdes y mejora el desempeño ambiental de las instituciones (Zhang, et al., 2022).

Por su parte, Mintzberg (1979) sugirió que la mayor parte de la PE corporativa es realmente programación estratégica. Esta es movida por cifras y creada dentro de la organización. Así entonces, un PE es el plan de juego de la institución (Mintzberg, 1979). Es el producto de un minucioso proceso de selección que proviene de la dirección entre diferentes alternativas y demuestra un compromiso con mercados, políticas, procedimientos y actividades específicos, al tiempo que rechaza otras actividades "menos deseables" (David, 2008), toda vez que los retos y las oportunidades que encaran las instituciones de todas las dimensiones son mayores que nunca, por lo que en la actualidad, al implementar un PE con un enfoque sustentables, existe menos margen para error en la formulación e implementación.

Liderazgo

La sabiduría convencional sostiene que un líder establece una agenda clara y espera que sus seguidores sigan sus instrucciones. Como el capitán de un barco, el líder no admite disensiones y, de hecho, Sims et al. (2009) señalan que la palabra inglesa to lead (liderar) deriva de la palabra nórdica antigua laed, que significa determinar el rumbo de un barco. Sin embargo, en el cambiante entorno comercial actual, con las presiones añadidas de la incertidumbre económica, por lo que un solo estilo de liderazgo no se adapta a todas las situaciones. Los líderes deben aprender a adaptar sus estilos y estrategias de liderazgo para satisfacer las necesidades de diversas situaciones complejas ("The Changing Face of Leadership," 2010).

Hasta la actualidad, parece imposible llegar a un acuerdo sobre el significado del liderazgo, al menos a nivel teórico (Allen, 2018; Doh, 2003; Gill, 2006; Nahavandi, 2006). Resulta fácil ofrecer ejemplos de líderes, pero es muy difícil ofrecer definiciones de las palabras "liderar" y "liderazgo" (Howieson, 2019). Sin embargo, Lupano & Castro, (2006) señala que estimula la conciencia de los trabajadores (Lupano & Castro, 2006). Para ello se hace necesario crear nuevas ideas y nuevas perspectivas, a fin de elevar el interés de los trabajadores, desarrollando la autoconciencia y aceptación de la misión de la organización (Mendoza, 2015).

Por otra parte, el liderazgo ha sido identificado como una capacidad organizacional clave en la implementación de la agenda emprendedora (Stolze & Sailer, 2022), sin embargo, también es un comportamiento intraemprendedor importante (Klofsten et al., 2019). Debido a que además de las capacidades dinámicas de los individuos, se necesita una cultura de liderazgo que abrace el cambio, así como roles y responsabilidades claros para lograr un acuerdo sobre los objetivos y desarrollar una visión empresarial (Stolze & Sailer, 2022).

Así mismo, el liderazgo es la capacidad crítica que ayuda a las organizaciones a manejar los recursos organizacionales más destacados (Eldor, 2020; Sirmon et al., 2007). Así mismo, predice la innovación organizacional (Ding et al., 2019; Mumford et al., 2002). Específicamente, se ha demostrado que

promueven la innovación y la adopción de innovaciones entre las empresas asiáticas (Muenjohn & McMurray, 2017). Cabe señalar que el liderazgo incluye objetivos, conectividad de los empleados y el modelo estratégico de una empresa (Dobni & Klassen, 2015).

Calidad en el servicio sostenible

En la literatura académica surgen algunas diferencias en la medición de la calidad lo que importa es lo que se está midiendo. En términos generales, existen tres tendencias utilizadas para medir la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor (Duque Oliva, 2005a).

Se establecen estándares de calidad para priorizar los intereses de la oferta a los usuarios del servicio, de modo que pueda mantener su posición en el mercado y respetar la integridad profesional (Duque Oliva, 2005a).

En este contexto, Teeroovengadum et al., (2016) describe la “calidad del servicio” como forma de actitud relacionada con la satisfacción, pero no idéntica a ella, es el resultado de comparar las expectativas con las percepciones del desempeño. Existen diferentes enfoques a cerca de cómo medir la calidad del servicio. El modelo de medición más frecuente en la literatura es ServQual (Ghotbabadi et al., 2015). Se utiliza ampliamente en diversas industrias, como la banca, la cadena de suministro y la logística, el servicio público, la hospitalidad, la alimentación, el aeropuerto y la educación. En este modelo, varios tipos de brechas en el sistema que consisten en la organización de un proveedor de servicios y el cliente (Yousapronpaiboon, 2014) están definidos. La brecha que se utiliza para medir la calidad del servicio es la que existe entre las expectativas de los clientes y la percepción de calidad (Ozdemir et al., 2020).

Los consumidores exigen cada vez más. La calidad del servicio depende de quién declara que este requiere una interacción activa entre el cliente y el proveedor del servicio (Grönroos, 1982), es decir deben de estar estrechamente relacionado con la expectativa y satisfacción del usuario (Hernon et al., 1999).

Así entonces, es importante estudiar cómo se valora el servicio, pues se requiere información para construir una gestión que permita un funcionamiento de acuerdo con Martínez-Tur et al., (2001), es decir calidad del servicio y modelos existentes desarrollados para comprender el comportamiento del consumidor y mejorar la eficiencia del mercado. Así entonces, este trabajo se planteó las siguientes hipótesis:

H01 Existe relación significativa entre la planeación estratégica y el liderazgo en IES

Existe una conexión entre la PE y la gestión como herramienta para el desarrollo eficiente de la gestión del cambio, y sobre esta base es posible aplicar estilos de gestión transformacional o transaccional que depende del perfil gerencial y de la realidad de cada organización (Arzube Mendoza & Bustos Goya, 2017).

De igual manera, el proceso de planificación está estrechamente relacionado con la gestión porque analiza el entorno, pronostica y selecciona estrategias, proyectos y planes para implementar el plan. La planificación es una parte fundamental de todos los niveles de la organización y por lo tanto cada

área tiene responsabilidades y obligaciones. La planificación se define en términos de tiempo, que puede ser inmediato, de corto plazo y futuro, y por tanto tiene horizontes de corto, mediano y largo plazo. La PE es a largo plazo y consta de misión, visión, valores, políticas, planes, metas y estrategias para fracasos y alcanzar metas (Amaya, 2005).

Así entonces, la práctica del liderazgo mejora el liderazgo educativo, que debe entenderse como una nueva forma de comprender la gestión de organizaciones educativas que está entrelazada con ideas de fortalecimiento, integración y retroalimentación del sistema. (Isla, 2008).

De acuerdo con Hossain (2019), el liderazgo logra el compromiso con la misión organizacional, inspira a los trabajadores a seguir una visión empoderándolos para lograrlo y proporciona los recursos necesarios para aumentar el potencial de su personal (Hossain, 2019), yendo más allá del interés personal (Mendoza, 2015), poniendo primero el interés colectivo (Lupano & Castro, 2006).

H02 Existe relación significativa entre la PE y la CSS en IES

De acuerdo con Priyambodo & Hasanah (2021), mejorar la calidad de la educación es esencial para satisfacer las necesidades de las escuelas y la comunidad, la PE puede convertir a la escuela un foro activo en la mejora de la calidad, (Priyambodo & Hasanah, 2021). Toda vez que, una educación de calidad conduce a instrucciones, promociones y la facilita los procesos; mejorar la toma de decisiones, crea condiciones favorables para desarrollar nuevas capacidades e indica la integración de estrategias y herramientas (Romero Robles, 2016).

De tal manera, que para lograr la calidad educativa, se requiere transformar la gestión educativa, que implica un plan de acción que constituya un proceso sistemático de cambio, diseñado y conducido por el director y la plantilla docente de la IES, (Díaz Pérez & Villafuerte Álvarez, 2022).

Así entonces, la PE es un elemento clave para la calidad de la educación, ya que permite tener una visión de hacia dónde se quiere llegar y las acciones para lograrlo (Rodríguez, M.; Rodríguez, C. & Fidalgo, 2021).

H03 Existe relación significativa entre el liderazgo y la CSS en IES

Los líderes en servicio están convencidos de que la excelencia y la calidad son la única estrategia para competir exitosamente. La aspiración de proporcionar un servicio de excelencia debe trasladarse a todos los niveles de la institución (Blanchard & Sanchez, 2007).

La calidad en el servicio se considera una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado (Silva Treviño et al., 2021), por lo que las IES requieren elevar sus indicadores de eficiencia y competitividad para lograr la preferencia de los clientes. En este sentido, la calidad en el servicio es una alternativa para que las IES puedan obtener una ventaja única y sostenible respecto de sus competidores, (Ismail & Yunan, 2016).

Por su parte, Chaubey & Sahoo (2019) descubrieron que el liderazgo de alta calidad aumenta la creatividad de los empleados al mejorar su motivación para la innovación. El liderazgo eficaz es vital para impulsar iniciativas innovadoras abordando las barreras iniciales y promoviendo una cultura de creatividad y exploración (Riva et al., 2021; Rizki et al., 2019).

Para este trabajo en particular, se propone el estudio de esta variable con un enfoque sostenible. En este contexto, Holling afirma que, la sostenibilidad es la capacidad de crear, probar y mantener la capacidad de adaptación. Mientras que Carvajal (2014) señala que, la sostenibilidad es concebida como un desafío para las IES a dar respuestas ante las causas de la crisis de recursos, las desigualdades del desarrollo económico, la distribución social de los costos ecológicos y dar cuenta de las nuevas estrategias de aprovechamiento y explotación de los recursos.

Así entonces, las IES están llamadas a adoptar estrategias de desarrollo sostenible y producir un impacto positivo en las actividades sociales, económicas y ambientales de las comunidades en las que interactúa (Saldaña Durán & Messina Fernández, 2021). Además, la gestión ambiental y específicamente la gestión de los residuos electrónicos es una actividad compleja y multidisciplinar que necesita la participación de las partes interesadas, desde los responsables políticos hasta los usuarios finales, así como de profesionales con experiencia en la materia (Debnath et al., 2018). Por lo tanto, la “calidad en el servicio sostenible”, es aquel que considera que vivimos bajo una estructura de recursos limitados y por tanto evalúa el impacto social, ambiental y económico en su servicio.

Adicionalmente, Nair & Choudhary (2016), señalan que las prácticas de calidad permiten documentar los procesos para que los colaboradores tengan una idea clara de las especificaciones del trabajo a realizar, lo que puede incrementar su satisfacción (Nair & Choudhary, 2016). En esta línea, la gestión de calidad tiene efectos positivos y directos sobre la innovación incremental y radical de productos/servicios y procesos. Además, también pueden mejorar el desempeño operativo (satisfacción de clientes y empleados y calidad del producto) y el desempeño financiero (por ejemplo, participación de mercado) (García-Fernández et al., 2022).

Metodología

Este estudio es una investigación básica, de enfoque cuantitativo, porque su finalidad es cuantificar la información recolectada (Ñaupas et al., 2018). El diseño de la investigación es de corte transversal, pues la información se recopiló en una sola ocasión, buscando describir y analizar las variables en un momento dado (Briones, 1996; Hernández et al., 2014). Así también es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables (Álvarez Risco, 2020). Es de alcance explicativo, porque su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables (Hernández Sampieri et al., 2014).

Cabe señalar que se desarrolló bajo un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), que es una técnica de análisis estadística multivariada, que permite analizar patrones complejos de relaciones entre variables, realizar

comparaciones entre e intra grupos, y validar modelos teóricos y empíricos (Ortiz & Fernández Pera, 2018).

Esta investigación estuvo basada en cuestionarios aplicados a los directores, administradores y profesores de tiempo completo de una IES en Perú, con preguntas diseñadas con una escala Likert de siete puntos.

Para efectos de la recolección de datos se utilizaron 3 instrumentos. El primero, para medir “Planeación Estratégica”, fue diseñado por Karbasi & Rahmanseresht (2020), compuesto por 25 ítems. El segundo para evaluar la “Liderazgo” fue diseñado por Ramos-Pla et al. (2021), constituido por 10 ítems, y el instrumento de “Calidad en el Servicio Sostenible”, diseñado por Ozdemir et al., (2020), constituido por 22 ítems. Cabe mencionar que fueron traducido al español y adaptados al contexto peruano, el cual fueron evaluado por 6 expertos planeación estratégica y 1 en el área metodológica con un promedio de 18 años de experiencia.

La población de estudio estará conformada por 1607 personas adscritas a una IES en Perú, que ocupan cargos de directores, administradores y profesores. Por lo tanto, la técnica de muestreo fue probabilístico, aleatorio simple conformado por 344 directores, administradores y profesores de tiempo completo de una IES en Perú, muestreo que garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos (Otzen & Manterola, 2017), con un 95% de confianza y 5% de margen de error. Posteriormente, se realizó la limpieza de datos basados en la medición multivariante de distancia de Mahalanobis (2018), y no se eliminaron casos.

Resultados

Participantes

La tabla 1 presenta características de la muestra, donde el 48.8% tienen el grado de maestría, seguido por el 31.4% con titulación. El 29.1% tienen a cargo una jefatura seguido del 22.1% con cargo de coordinador. Estos trabajadores tienen condición de contratado (26.7%), empleado (61.6%) y particularmente misioneros (11.6%), los cuales pueden tener un régimen de dedicación exclusiva (9.9%), tiempo completo (79.7%) o tiempo parcial (10.5%), y pueden ser del campus Juliaca (22.1%), Tarapoto (30.2%) o Lima 30.2%).

Tabla 1.

Características de la muestra

Variables	Opciones	Frecuencias	% del Total
Mayor grado académico	Grado de Doctor	36	10.5 %
	Grado de Maestría	168	48.8 %
	Grado de bachiller	32	9.3 %
	Titulado (Licenciatura)	108	31.4 %
Cargo administrativo	Administrador	58	16.9 %
	Asistente	74	21.5 %
	Coordinador	76	22.1 %

	Director	36	10.5 %
	Jefe	100	29.1 %
Condición laboral	Contratado	92	26.7 %
	Empleado	212	61.6 %
	Misionero	40	11.6 %
Régimen de dedicación	Dedicación exclusiva	34	9.9 %
	Tiempo completo	274	79.7 %
	Tiempo parcial	36	10.5 %
Campus laboral	Juliaca	76	22.1 %
	Lima	164	47.7 %
	Tarapoto	104	30.2 %

La tabla 1 muestran los resultados del análisis descriptivo de los ítems, de fiabilidad y análisis factorial. Se observa que la puntuación media de todos los ítems está por sobre 5 con una desviación estándar promedio de los ítems de la planeación estratégica =0.873, seguido por una DE= 0.861 del liderazgo y 0.747 en promedio de desviación estándar correspondiente a la Calidad en el Servicio Sostenible. Asimismo, en promedio se obtuvo un $\alpha=0.974$ para la planeación estratégica, un $\alpha=0.937$ para el liderazgo y un $\alpha=0.923$ para la Calidad en el Servicio Sostenible, de la misma forma se obtuvieron valores > 0.93 de ω de McDonald para todas las variables. Después de determinar la fiabilidad se realizó un análisis factorial en la que se delimitó cargas factoriales >0.5 en los ítems, donde se pudo identificar que los ítems de la planificación estratégica tenían λ mayor al parámetro y cargaba en un solo factor.

Respecto al liderazgo se identificó que el ítem LI7 contenía una carga por debajo del parámetro, pero si cargaba en un solo factor. En cambio, los ítems de CSS cargaban en más de un factor, pero al ocultar los $\lambda < 0.5$ se tuvo que eliminar aquellos que estaban por debajo del parámetro; esto permitió que al excluir estos ítems, el resto convergiera en un solo factor (los ítems eliminados están con – en la tabla 1). Para este último proceso, se aplicó un método de extracción de máxima verosimilitud con una rotación oblimin.

Tabla 2. Análisis de fiabilidad y análisis factorial

Variable	Ítems	M	DE	CEO	Si se elimina el ítem		α	ω	λ	Uni
					α	ω				
Planeación Estratégica	PE1	5.6	1.03	0.611	0.975	0.975			0.57	0.611
	PE2	5.8	0.97	0.708	0.973	0.974			0.54	0.323
	PE3	5.6	1.04	0.838	0.972	0.973			0.76	0.262
	PE4	5.8	0.91	0.837	0.972	0.973	0.974	0.974	0.80	0.278
	PE5	5.8	0.98	0.845	0.972	0.973			0.73	0.200
	PE6	5.7	1.06	0.809	0.972	0.973			0.70	0.270
	PE7	5.9	0.97	0.829	0.972	0.973			0.75	0.255

	PE8	5.9	1.00	0.790	0.972	0.973			0.80	0.355
	PE9	5.8	1.09	0.905	0.971	0.972			0.90	0.163
	PE10	5.9	1.07	0.825	0.972	0.973			0.85	0.293
	PE11	5.9	0.96	0.759	0.973	0.974			0.74	0.410
	PE12	5.9	1.04	0.89	0.971	0.972			0.97	0.132
	PE13	5.9	1.04	0.841	0.972	0.973			0.95	0.18
	PE14	5.8	1.04	0.872	0.971	0.972			0.90	0.202
	PE15	5.8	1.09	0.857	0.972	0.972			0.93	0.202
	PE16	5.8	1.09	0.892	0.971	0.972			0.94	0.159
	PE17	5.8	1.26	0.801	0.973	0.973			0.82	0.333
	LI1	5.7	1.03	0.776	0.929	0.931			0.80	0.359
	LI2	5.7	1.07	0.822	0.926	0.929			0.85	0.271
	LI3	5.8	1.08	0.783	0.928	0.931			0.84	0.298
	LI4	5.9	1.00	0.839	0.925	0.927			0.88	0.218
Liderazgo	LI5	5.3	1.13	0.602	0.939	0.94	0.937	0.939	0.60	0.644
	LI6	5.8	0.94	0.742	0.931	0.933			0.76	0.422
	LI7	5.5	1.04	0.703	0.933	0.936			-	-
	LI8	5.8	1.04	0.845	0.924	0.927			0.87	0.248
	LI9	6.1	1.18	0.765	0.929	0.932			0.81	0.351
	CSS1	6.6	0.90	0.632	0.919	0.942			0.78	0.394
	CSS2	6.2	0.95	0.664	0.919	0.942			0.73	0.467
	CSS3	4.5	1.77	0.421	0.925	0.947			-	-
	CSS4	6.2	1.04	0.621	0.919	0.943			0.71	0.501
	CSS5	6.2	1.05	0.635	0.919	0.943			0.69	0.531
	CSS6	4.6	1.79	0.425	0.925	0.947			-	-
	CSS7	6.4	1.00	0.648	0.919	0.942			0.75	0.432
	CSS8	5.9	1.08	0.725	0.917	0.942			0.71	0.498
	CSS9	5.4	1.55	0.522	0.922	0.945			-	-
	CSS10	6.1	0.91	0.737	0.918	0.941			0.82	0.328
Calidad en el Servicio Sostenible	CSS11	6.1	0.91	0.767	0.917	0.941	0.923	0.946	0.82	0.331
	CSS12	6	1.01	0.726	0.918	0.942			0.76	0.421
	CSS13	6.2	0.84	0.743	0.918	0.941			0.84	0.289
	CSS14	6.2	0.87	0.685	0.919	0.942			-	-
	CSS15	6.1	0.84	0.731	0.918	0.942			0.79	0.382
	CSS16	6.4	0.91	0.636	0.919	0.942			0.74	0.456
	CSS17	6	1.07	0.746	0.917	0.941			-	-
	CSS18	5.5	1.20	0.622	0.919	0.944			-	-
	CSS19	3.7	1.97	0.328	0.930	0.947			-	-
	CSS20	5.3	1.59	0.457	0.923	0.946			-	-
	CSS21	5.8	1.19	0.626	0.919	0.944			-	-
	CSS22	6.2	1.12	0.663	0.918	0.943			-	-

Nota: M: Media; CEO: Correlación del elemento con otros; α : α de Cronbach; ω : ω de McDonald; λ : peso factorial (λ) Uni: Unicidad; -: Ítem eliminado.

Luego de considerar el análisis de fiabilidad y aplicar el análisis factorial permitió considerar solo aquellos ítems que contribuían significativamente al constructo; en ese sentido, se procedió a totalizar las variables en el software Jamovi 2.3.21, considerando solo los ítems adecuados, aquellos que se considerarían para los análisis posteriores, con la finalidad de llegar a resultados y conclusiones objetivas.

La tabla 2 muestra los descriptivos y el análisis de correlación de las variables totalizadas (variables calculadas). Se observa una media del 98.6 para la planificación estratégica y una calidad en el servicio sostenible con puntuaciones altas, así como una desviación estándar que oscilan entre 8 y 15 en las tres variables analizadas.

La tabla 2 también reporta el análisis de correlación, donde se observa que la PE tiene una correlación con el liderazgo ($r=0.874^{***}$), la PE con la CSS ($r=0.629^{***}$) y este último tiene una relación significativa con el liderazgo ($r=0.599^{***}$).

Tabla 3. Descriptivos y correlación de las variables

Variables	N	M	DE	Mín.	Máx.	As	Cu	PE	LI	CSS
Planeación Estratégica	344	98.6	14.8	24	117	- 2.79	8.6	1		
Liderazgo	344	46.1	6.99	10	56	- 3.23	12.2	0.874 ^{***}	1	
Calidad en el Servicio Sostenible	344	74.4	8.93	24	84	- 3.65	17.1	0.629 ^{***}	0.599 ^{***}	1

Nota: M: media; DE: desviación estándar; Min: Mínimo; Max: Máximo; As: Asimetría; Cu: Curtosis; PL: Plan estratégico; LI: Liderazgo; CSS: Calidad en el Servicio Sostenible; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

El análisis de correlación mostró el camino para aplicar un análisis más robusto, por lo que se procedió a realizar un modelo estructural mediante un modelamiento de ecuaciones estructurales por medio del software AMOS. Luego de realizar varios ajustes en el modelo, la figura 1 muestra que la planeación estratégica influye en la calidad de servicio y a su vez en el liderazgo; este último influye en la calidad del servicio.

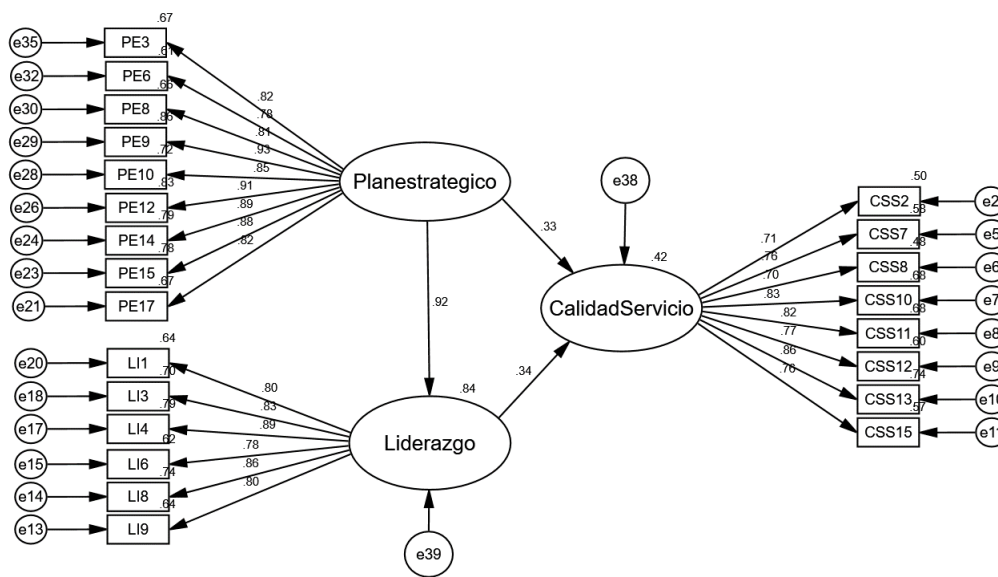


Figura 1. Modelo de planeación estratégica y liderazgo para la CSS.

La tabla 3 muestran los efectos estandarizados y los estimadores de regresión, así como el p-valor y la comprobación de la hipótesis. En primer lugar se observa que la planeación estratégica influye de forma positiva y significativamente en el liderazgo ($\beta=0.919$; $p=000$), a su vez influye positivamente en la Calidad en el Servicio Sostenible ($\beta=0.919$; $p=002$), finalmente, se observa que el liderazgo afecta positivamente a la Calidad en el Servicio Sostenible; por lo tanto, al tener un p-valor <0.05 se aceptan las hipótesis inicialmente planteadas, comprobándose que la planeación estratégica y el liderazgo influyen en la calidad del servicio sostenible.

Tabla 4. Plan estratégico y el liderazgo sobre la calidad del servicio sostenible

Efecto	PRES	Pesos de regresión					Hipótesis
		Est	Est	S.E.	C.R.	P	
Liderazgo <-- - Planeación Estratégica	0.919	0.839	0.05	16.02	***	Aceptar	
Calidad en el Servicio Sostenible <-- - Planeación Estratégica	0.326	0.213	0.09	2.253	0.02	Aceptar	
Calidad en el Servicio Sostenible <-- - Liderazgo	0.336	0.240	0.11	2.289	0.02	Aceptar	

Nota: PRES: Pesos de regresión estandarizados; Est: Estimación.

Parte del proceso para obtener un modelo estructural ajustable es establecer y fijar parámetros; en tal sentido, el primer modelo consideró todos los ítems identificados de acuerdo a los modelos de medida bajo un método de máxima verosimilitud, es en este primer modelo que se identificó índices de modificación (IM) altos con parámetros que no ajustaban ($CMIN/DF > 3$; $TLI, CFI < 0.9$;

RMSEA>0.8), por lo tanto, se revisó los IM y se procedió a covariar los errores de los ítems que como resultado arrojó el modelo 2, en la que los resultados no fueron los que se esperaban según se muestra en la tabla 4, es aquí donde se decidió eliminar los ítems que más covarianzas contenían respecto a otros ítems quedando solo 3 covarianzas (PE3-PE4; PE6-PE7; CSS4- CSS5), dando paso a un modelo 3, los resultados de este modelo solo ajustaban al límite con un TLI y un CFI igual a 0.90; esto permitió, continuar haciendo ajustes en el modelo estructural, por lo que se procedió a eliminar las covarianzas de la variable exógena planificación estratégica dando lugar a un cuarto modelo, en la que en la tabla 4 se observa que el CMIN/DF era superior a 3. Finalmente, se procedió a eliminar la covarianza de la variable endógena calidad del servicio sostenible que como resultado de esta covarianza dio lugar a un modelo 5 con un 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.

Tabla 5. Índices de bondad de ajuste y modelos obtenidos

Índices/Modelos		Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4	Modelo 5
CMIN	NPAR	114	122	105	97	72
	CMIN	2364.38	2075.58	1561.90	1356.95	661.02
	DF	626	618	489	430	227
	P	0	0	0	0	0
	CMIN/DF	3.78	3.36	3.19	3.16	2.91
Baseline Comparisons	NFI	0.83	0.85	0.87	0.87	0.91
	RFI	0.82	0.84	0.85	0.86	0.90
	IFI	0.87	0.89	0.90	0.91	0.94
	TLI	0.86	0.88	0.90	0.90	0.93
	CFI	0.87	0.89	0.90	0.91	0.94
Parsimony-Adjusted Measures	PRATIO	0.94	0.93	0.93	0.93	0.90
	PNFI	0.78	0.79	0.80	0.81	0.82
	PCFI	0.81	0.82	0.84	0.84	0.84
RMSEA	RMSEA	0.090	0.083	0.080	0.079	0.075
	LO 90	0.09	0.08	0.08	0.08	0.07
	HI 90	0.09	0.09	0.08	0.08	0.08
	PCLOSE	0	0	0	0	0

Discusión

La planeación estratégica y el liderazgo en IES tienen una relación significativa y la evidencia científica muestra que el liderazgo educativo por parte de los directores y sus equipos de líderes transforma las organizaciones escolares y

mejora la calidad del aprendizaje (Leithwood et al., 2006). Para Isla (2008), los buenos administradores de sistemas de gestión de la calidad son proactivos, seguros de sí mismos y capaces de crear la confianza que la organización necesita para lograr objetivos de calidad en un entorno competitivo (Isla, 2008).

Adicionalmente, Nleya & Chummun (2022), encontraron que si bien el liderazgo estratégico adoptado por la alta dirección de las Pequeñas y Medianas empresas es considerada una ventaja, también deberían adoptar más dimensiones estratégicas del liderazgo, como la individualización, consideración, estimulación intelectual, gestión por excepción y recompensa contingente, para seguir siendo relevante en un clima organizacionales incierto y turbulento, por lo que en este escenario las IES no son la excepción.

En Indonesia, los resultados de Siregar et al. (2016), sugirieron que el liderazgo, la planificación estratégica y los recursos humanos influyen en la implementación efectiva del Tri Dharma Perguruan Tinggi¹. Mientras tanto, los recursos humanos eficaces sirven como el motor fundamental que se necesita para crear competitividad en las universidades. En consecuencia, un liderazgo eficaz determina el resultado de la planificación estratégica necesaria para alcanzar la competitividad de excelencia de las universidades.

De igual forma, existe relación significativa entre la PE y la CSS en IES, en este sentido Duque Oliva (2005b), expone que la calidad del servicio es una variable que está afectada por la percepción del usuario, y es multidimensional por la naturaleza del servicio, el cual contiene elementos intangibles y subjetivos, que deben medirse adecuadamente. Una buena estrategia no funciona si se tiene una visión errónea del mercado y de la competencia o por buscar crecer a cualquier costo (Porter, 1996). Entonces, la PE debe definir el alcance de los objetivos, con características alcanzables y medibles, así como establecer el propósito para el cual están diseñados y establecer la razón de ser de la organización (Arzube Mendoza, et.,al 2017).

Los resultados también mostraron que *existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad en el servicio sostenible en IES, esto lo confirma* (Hernández Palma et al., 2018), quien señala que en la medida que el mundo se desarrolla, también lo hacen las teorías, modelos y sistemas en diversos campos, lo que da como resultado soluciones con mayor énfasis en la sostenibilidad.. En este contexto, para Susanto et al., (2021), un líder estratégico de calidad también puede mejorar el desempeño directamente.

Conclusiones

Vivimos en un mundo globalizado donde las IES compiten entre sí y su nivel puede reflejarse en contextos nacionales como internacionales, es por ello por lo que la calidad se convierte en un requisito para que todas IES logren resultados favorables. Esta condición es un factor central para su actividad y para lograr su estabilidad en el mercado, ya que brinda satisfacción a sus grupos de interés. Por lo tanto, basándose en los resultados obtenidos, se puede concluir que la hipótesis general propuesta se acepta, lo que sugiere planeación estratégica, tiene relación significativa con el liderazgo en IES en Perú, lo que

¹ Tres principios de la Educación Superior conocidos como Tri Dharma de la Educación Superior (Siregar et al., 2016).

implica que tanto en el diseño como en la ejecución de la estrategia se debe considerar el estilo que se adapte a la filosofía de la IES, ya que en palabras de Porter (1996), una posición de liderazgo no garantiza una ventaja competitiva sostenible.

Así también, existe relación significativa entre la PE y la calidad en el servicio sostenible en IES, por lo que el diseño de la PE deberá diseñarse desde una perspectiva holística considerando elementos transversales que apunten a alcanzar la calidad del servicio sostenible.

Por otra parte, el liderazgo tiene relación significativa con la CSS en las IES. Por ende, es necesario que las IES en Perú, mejoren sus estándares de calidad para lograr la satisfacción las necesidades de la comunidad académica, mediante una cultura de mejora continua siempre apuntando a la calidad sostenible.

Adicionalmente para alcanzar los objetivos estratégicos, un elemento indispensable es la medición, así entonces a la par de la PE se deben diseñar instrumentos que permitan medir y dar continuidad a las etapas de la PE, donde el liderazgo juega un papel central para alcanzar la calidad en el desarrollo sostenible.

Así también se sugieren nuevas líneas de investigación, por lo que se recomienda que se repliquen el estudio en instituciones públicas tanto en Perú como en otros países, estudios comparativos por tipos de IES (públicas y privadas), agregando nuevas variables.

Finalmente, la coordinación de las actividades de PE es esencial no sólo para lograr ventajas competitivas, sino también para garantizar la supervivencia de las IES.

Bibliografía

Allen, W. (2018). Leadership Theory: A Different Conceptual Approach. *Journal of Leadership Education*, 17(2), 149–161.
<https://doi.org/10.12806/V17/I2/T1>

Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>

Amaya, J. (2005). *Gerencia: Planeación Estratégica*. Universidad Santo Tomas de Aquino.

Arzube Mendoza, Erika Paola; Bustos Goya, Z. R. (2017). Planeación estratégica y la vinculación con el liderazgo. *Revista Contribuciones a La Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/3/planificacion-liderazgo.html>

Blanchard, K., & Sanchez, E. (2007). *Liderazgo al mas alto nivel : como crear y dirigir organizaciones de alto desempeno*. Norma.

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias*

sociales (ARFO Editores e Impresores Ltda (Ed.)). Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.

- Carvajal, B. (2014). Gestión del conocimiento sustentable universitario. Visión aproximada. *Hallazgos, Revista de Investigaciones*, 22, 159–181.
- Chaubey, A., & Sahoo, C. K. (2019). Enhancing organizational innovation in Indian automobile industry. *International Journal of Innovation Science*, 11(1), 82–101. <https://doi.org/10.1108/IJIS-02-2018-0022>
- David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena). Pearson Educación.
- Debnath, B., Chowdhury, R., & Ghosh, S. K. (2018). Sustainability of metal recovery from E-waste. *Frontiers of Environmental Science & Engineering*, 12(6), 2. <https://doi.org/10.1007/s11783-018-1044-9>
- Díaz Pérez, A., & Villafuerte Álvarez, C. A. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 161–171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Ding, W., Choi, E., & Aoyama, A. (2019). Relational study of wise (phronetic) leadership, knowledge management capability, and innovation performance. *Asia Pacific Management Review*, 24(4), 310–317. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2018.10.005>
- Dobni, C. B., & Klassen, M. (2015). Advancing an Innovation Orientation in Organizations: Insights from North American Business Leaders. *Journal of Innovation Management*, 3(1), 104–121. https://doi.org/10.24840/2183-0606_003.001_0009
- Doh, J. P. (2003). Can Leadership Be Taught? Perspectives From Management Educators. *Academy of Management Learning & Education*, 2(1), 54–67. <https://doi.org/10.5465/amle.2003.9324025>
- Duque Oliva, E. J. (2005a). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Duque Oliva, E. J. (2005b). Revisión del concepto de Calidad del Servicio Y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Eldor, L. (2020). How Collective Engagement Creates Competitive Advantage for Organizations: A Business-Level Model of Shared Vision, Competitive Intensity, and Service Performance. *Journal of Management Studies*, 57(2), 177–209. <https://doi.org/10.1111/joms.12438>
- García-Fernández, M., Claver-Cortés, E., & Tarí, J. J. (2022). Relationships between quality management, innovation and performance: A literature systematic review. *European Research on Management and Business Economics*, 28(1), 100172. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2021.100172>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in*

Business and Social Sciences, 5(2). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>

- Gill, R. (2006). *Theory and practice of leadership* (S. P. Limited (Ed.)). SAGE Publications Limited.
- Goodstein, Leonardo; Nolan, Timothy; Pfeiffer, W. (2004). *Planeación estratégica aplicada* (McGraw-Hill (Ed.)). McGraw Hill.
- Grant, R. M. (2003). Strategic planning in a turbulent environment: evidence from the oil majors. *Strategic Management Journal*, 24(6), 491–517. <https://doi.org/10.1002/smj.314>
- Grönroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30–41. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*.
- Hernon, P., Nitecki, D. A., & Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *The Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9–17. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(99\)80170-0](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(99)80170-0)
- Hossain. (2019). *Components of Transformational Leadership Behavior*. June.
- Howieson, W. B. (2019). What Is Leadership? – An Academic Perspective. In *Leadership* (pp. 35–149). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-78769-785-020191003>
- Isla, M. (2008). *Gestión educativa de calidad*. Editorial Palomino.
- Ismail, A., & Yunan, Y. S. M. (2016). *Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty*.
- Karbasi, B. J., & Rahmanseresht, H. (2020). Participative Strategic Planning and Innovatino Capability: Moderating Role of Ideation Strategy. *International Journal of Innovation Management*, 24(7), 1–30. <https://doi.org/10.1142/S1363919620500668>
- Klofsten, M., Fayolle, A., Guerrero, M., Mian, S., Urbano, D., & Wright, M. (2019). The entrepreneurial university as driver for economic growth and social change - Key strategic challenges. *Technological Forecasting and Social Change*, 141, 149–158. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.12.004>

- Leithwood, K., Day, C., Sammons, P., Harris, A., & Hopkins, D. (2006). *Successful School Leadership What It Is and How It Influences Pupils Learning*.
- Lupano, & Castro. (2006). Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación. *Psicodebate*, 6(0), 107. <https://doi.org/10.18682/pd.v6i0.444>
- Mahalanobis, P. C. (2018). On the generalized distance in Statistics. *The Indian Journal of Statistics*, 8A(1), S1–S7. <http://hdl.handle.net/10263/6765>
- Martinez-Tur, V., Peiro, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente / V. Martínez-Tur, J.M. Peiró Silla, J. Ramos*.
- Martínez, F. (1991). *Planeación estratégica creativa* (E. Pac (Ed.)). Editorial pac.
- Mendoza. (2015). Estudio de liderazgo transformacional desde las percepciones de jefes y seguidores de una empresa Consultoria de Mexico: Administración de Recursos Humanos. *XX Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, 1(1), 16.
- Moneva Abadía, J. M., & Martín Vallespín, E. (2012). Universidad y desarrollo sostenible: Análisis de la rendición de cuentas de las universidades públicas desde un enfoque de responsabilidad social. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 10(19), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6645779>
- Muenjohn, N., & McMurray, A. (2017). Design leadership, work values ethic and workplace innovation: an investigation of SMEs in Thailand and Vietnam. *Asia Pacific Business Review*, 23(2), 192–204. <https://doi.org/10.1080/13602381.2017.1281642>
- Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, 13(6), 705–750. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00158-3](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00158-3)
- Nahavandi, A. (2006). Teaching Leadership to First-Year Students in a Learning Community. *Journal of Leadership Education*, 5(2), 14–27. <https://doi.org/10.12806/V5/I2/AB2>
- Nair, G. K., & Choudhary, N. (2016). Influence of critical success factors of total quality management on financial and non-financial performance of hospitality industry: an empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 17(4), 409. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2016.075243>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Nleya, L., & Chummun, B. (2022). The Influence of Strategic Leadership Roles of Chief Executive Officers on the Performance of Small and Medium Enterprises in Zimbabwe. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 4(1), 296–310. <https://doi.org/10.51415/ajims.v4i1.1031>

- Ortiz, M. S., & Fernández Pera, M. (2018). Modelo de Ecuaciones Estructurales: Una guía para ciencias médicas y ciencias de la salud. *Terapia Psicológica*, 36(1), 51–57. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082017000300047>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. 35(1), 227–232.
- Ozdemir, Y., Kaya, S. K., & Turhan, E. (2020). A scale to measure sustainable campus services in higher education: “Sustainable Service Quality.” *Journal of Cleaner Production*, 245, 118839. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118839>
- Plant, T. (2009). Holistic strategic planning in the public sector. *Performance Improvement*, 48(2), 38–43. <https://doi.org/10.1002/pfi.20052>
- Porter, M. E. (1996). What is strategy? *Harvard Business Review*, 4134, 59–79.
- Priyambodo, P., & Hasanah, E. (2021). Strategic Planning in Increasing Quality of Education. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 109–126. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i1.1138>
- Ramos-Pla, A., Tintoré, M., & del Arco, I. (2021). Leadership in times of crisis. School principals facing COVID-19. *Heliyon*, 7(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08443>
- Riva, F., Magrizos, S., & Rubel, M. R. B. (2021). Investigating the link between managers’ green knowledge and leadership style, and their firms’ environmental performance: The mediation role of green creativity. *Business Strategy and the Environment*, 30(7), 3228–3240. <https://doi.org/10.1002/bse.2799>
- Riveros Quintana., R. (2018). Un acercamiento a la sustentabilidad en las universidades UFRO sustentable. *Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional*, 201–234. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553057245006/index.html>
- Rizki, M., Parashakti, R. D., & Saragih, L. (2019). The effect of transformational leadership and organizational culture towards employees’ innovative behaviour and performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(1), 227–239. <https://doi.org/10.35808/ijeba/208>
- Rizo Moreno, H. (2007). La planeación en la Universidad Autónoma de Occidente. *El Hombre y La Máquina*, 28, 4–7.
- Rodríguez, M.; Rodríguez, C. & Fidalgo, R. (2021). Exploring the short-term and maintained effects of strategic instruction on the writing of 4th grade students: should strategies be focused on the process? *Reading and Writing*, 34(7). <https://doi.org/Doi: 10.1007/s11145-020-10088->
- Rodríguez Bolívar, M. P., Alcaide Muñoz, L., & Alcaide Muñoz, C. (2023). Identifying patterns in smart initiatives’ planning in smart cities. An empirical analysis in Spanish smart cities. *Technological Forecasting and Social*

- Change*, 196, 122781.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122781>
- Romero Robles, P. (2016). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 1(2), 20–22. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss2.2016pp20-22>
- Saldaña-Durán, C. E., & Messina-Fernández, S. R. (2021). E-waste recycling assessment at university campus: a strategy toward sustainability. *Environment, Development and Sustainability*, 23(2), 2493–2502. <https://doi.org/10.1007/s10668-020-00683-4>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sims, H. P., Faraj, S., & Yun, S. (2009). When should a leader be directive or empowering? How to develop your own situational theory of leadership. *Business Horizons*, 52(2), 149–158. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.10.002>
- Siregar, Z., Lumbanraja, P., & Salim, S. R. A. (2016). The implementation of Indonesia's three principles of higher education standard towards increasing competitiveness of local universities for ASEAN economic community. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 24(May), 1–12.
- Sirmon, D. G., Hitt, M. A., & Ireland, R. D. (2007). Managing Firm Resources in Dynamic Environments to Create Value: Looking Inside the Black Box. *Academy of Management Review*, 32(1), 273–292. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.23466005>
- Steiner, G. (1983). *Planeación estratégica* (Compañía Editorial Continental S.A. (Ed.)). CECSA.
- Stolze, A., & Sailer, K. (2022). Advancing HEIs' third-mission through dynamic capabilities: the role of leadership and agreement on vision and goals. *The Journal of Technology Transfer*, 47(2), 580–604. <https://doi.org/10.1007/s10961-021-09850-9>
- Susanto, A. B., Titisari, P., & Prajitiasari, E. D. (2021). Enhance smes performance through implementing quality strategic leadership, trust in leader, strategic planning. *Quality - Access to Success*, 22(181), 26–29. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85104812456&partnerID=40&md5=521906c8e0294624cd6b7bcf2b88535f>
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>

The changing face of leadership. (2010). *Strategic Direction*, 26(1), 21–23. <https://doi.org/10.1108/02580541011009770>

Vallaes, Francois; de la Cruz, Cristina; Sasia, P. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria: Manual de Primeros Pasos* (McGrawHill (Ed.)). McGrawHill.

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

Zhang, Y., Li, J., Deng, Y., & Zheng, Y. (2022). Avoid or approach: How CEO power affects corporate environmental innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100250. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100250>

Anexos

1. Evidencia de sumisión del artículo en una revista

13/12/23, 12:49

Gmail - [PEL] Acuse de recibo del envío



Karla Liliana Haro Zea <kharozea@gmail.com>

[PEL] Acuse de recibo del envío

1 mensaje

Equipo Editorial PEL <pel@uc.cl>
Para: "Dra." <kharozea@gmail.com>

13 de diciembre de 2023, 12:49

Dra.:

Gracias por enviar el manuscrito "Modelo de Planeación Estratégica y Liderazgo para la Calidad en el Servicio Sostenible en Instituciones de Educación Superior: Strategic Planning and Leadership Model for Sustainable Service Quality in Institutions of Higher Education" a Pensamiento Educativo. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: <https://ojs.uc.cl/index.php/pel/authorDashboard/submission/71987>
Nombre de usuario/a: karlaharo

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Equipo Editorial PEL

[Pensamiento Educativo](#)

2. Copia de la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo por el CEPG



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN N° 1548-2022/UPeU-EPG-CEPG-D

Ñaña, Lima, 23 de noviembre de 2022

VISTO:

El expediente de **CARLOS CORRALES BALDOCEDA**, con código N° 200010004 y de **FÉLIX FLORES QUINTEROS** con código N° 9710177, de la Maestría en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis y la designación o nombramiento del asesor para la obtención de grado de Maestro;

Que Carlos Eduardo Corrales Baldoceca y Félix Daniel Flores Quinteros, han solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis en formato artículo, titulado "Planeación estratégica, liderazgo y su relación con la calidad en el servicio sostenible en instituciones educativas de educación superior en Perú" y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del proyecto de trabajo de investigación en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 23 de noviembre de 2022 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil del proyecto de tesis en formato artículo titulado "Planeación estratégica, liderazgo y su relación con la calidad en el servicio sostenible en instituciones educativas de educación superior en Perú" y disponer su inscripción en el registro correspondiente, nombrar a la Dra. Karla Liliana Haro Zea, asesora para que oriente y asesore la ejecución del perfil del proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por: Dra. Gladys Toyohama Pocco y Dr. Carlos Mediver Coaquira Tuco, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Ghifz
Dra. Lili Albertina Fernández Molocho
DIRECTORA GENERAL



Jesus Hanco
Mg. Jesús Hanco Torres
SECRETARIO ACADÉMICO