



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MEJORA CONTINUA  
DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTADÍSTICA E  
INFORMÁTICA, LIMA 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Bach. SOTELO CRUZ, GUILLERMO ELOY**

**LIMA-PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES**  
**Presidente**

---

**Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS**  
**Secretario**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WOND**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado a Dios por darme la vida y la salud, así mismo a mis padres por el cariño y el apoyo brindado para continuar con mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos dar la vida y llegar hasta este momento tan importante, de este modo cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotros. También agradecemos a todos nuestros profesores y sobre todo a nuestro asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia y dedicación al compartir sus conocimientos.

## RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación del Planeamiento Estratégico y Mejora Continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Las teorías que las fundamentan son; para Planeamiento Estratégico, según Andía (2017) indica que es el proceso sistemático constituido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos. Por otro lado, Mejora Continua, según Canales y Soler (2015) indicaron que trata de mejorar las diferentes fases o procesos que tienen lugar en la producción de nuestro producto o servicio, interviniendo desde el principio hasta que llega al cliente. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por 91 empleados de la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática y la muestra ha sido censal, abarcando a los 91 empleados anteriormente mencionados. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento esencial en la recopilación de datos, la cual estuvo constituida por 20 preguntas, conforme a los resultados y análisis descriptivo e inferencial; asimismo, se concluye que el Planeamiento Estratégico tiene relación con la Mejora Continua.

**Palabras clave:** planeamiento estratégico, mejora continua, diseño.

## ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship of the Strategic Planning and Continuous Improvement of the National School of Statistics and Informatics, Lima 2019. The theories that support them are; For Strategic Planning, according to Andía (2017) indicated that it is the systematic process constituted on the continuous analysis of the current situation and future-oriented thinking, which generates information for decision-making in order to achieve the established strategic objectives. On the other hand, Continuous Improvement, according to Canales and Soler (2015) indicated that it tries to improve the different phases or processes that take place in the production of our product or service, intervening from the beginning until it reaches the customer. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level, the population was made up of 91 employees of the National School of Statistics and Informatics and the sample has been census, covering the 91 employees previously mentioned. The survey technique and the Likert-type questionnaire were used as an essential instrument in data collection, which consisted of 20 questions, according to the results and descriptive and inferential analysis; Likewise, it is concluded that Strategic Planning is related to Continuous Improvement.

**Keywords:** strategic planning, continuous improvement, design.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.3.1. Justificación teórica.....	22
1.3.2. Justificación práctica.....	22
1.3.3. Justificación Metodológica .....	22
1.3.4. Justificación Social.....	22
1.4. Objetivos de la investigación .....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos .....	23
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico .....	28
2.3.2. Variable Mejora Continua .....	40



<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>49</b>
3.1. Hipótesis de la Investigación .....	49
3.1.1. Hipótesis general .....	49
3.1.2. Hipótesis específicas .....	49
3.2. Variables de estudio .....	49
3.2.1. Definición conceptual.....	49
3.2.2. Definición operacional .....	50
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	50
3.3.1. Tipo de investigación .....	50
3.3.2. Niveles de Investigación .....	50
3.4. Diseño de la Investigación.....	50
3.5. Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1. Población .....	51
3.5.2. Muestra .....	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	51
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	52
3.7. Métodos de análisis de datos .....	54
3.8. Aspectos éticos .....	54
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
4.1. Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial ....	55
4.2. Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para planeamiento estratégico .....	56
4.3. Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para mejora continua .....	56
4.4. Prueba de normalidad .....	56
4.5. Prueba de hipótesis.....	57
4.5.1. Hipótesis general .....	57
4.5.2. Hipótesis específica .....	57
4.6. Análisis bidimensional .....	60
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>VI. PROPUESTA.....</b>	<b>67</b>
<b>VII. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>68</b>

<b>VIII. RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS:.....</b>	<b>74</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	75
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	76
Anexo 3: Instrumento.....	77
Anexo 4: Validación de instrumento.....	79
Anexo 5: Matriz de datos .....	80

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla 1.	Validación de Instrumento por expertos .....	52
Tabla 2.	Valores Alpha de Cronbach.....	53
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable planeamiento estratégico.....	53
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable mejora continua .....	54
Tabla 5.	Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua .....	57
Tabla 6.	Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua .....	58
Tabla 7.	Correlaciones entre planeamiento estratégico y la actuación .....	58
Tabla 8.	Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua .....	59
Tabla 9.	Análisis bidimensional planeamiento estratégico y mejora continua ....	60
Tabla 10.	Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la implementación.	61
Tabla 11.	Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la actuación .....	62
Tabla 12.	Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la verificación .....	63

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Mejora continua .....	60
Figura 2. La implementación .....	61
Figura 3. La actuación .....	62
Figura 4. La verificación.....	63

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas que incursionan en el mercado no tienen claro, cuál será su función o que es lo que desean lograr a un corto, mediano y largo plazo, puesto que no tienen diseñado un buen planeamiento estratégico, es por ello, que estas organizaciones no saben cómo enfrentarse ante eventualidades o factores externos que se le presenten en el camino, puesto que no cuentan con estrategias para poder resolver dichos problemas, es decir, para que una empresa pueda tener una buena gestión de calidad, lo primero que se debe de tener es un plan estratégico.

Planeación es una estrategia de trabajo en las que participan todos los miembros para mejorar la calidad de la Escuela Nacional de Estadística e Informática. Las estrategias deben ser pertinentes que conlleven a una mejora continua de todos los miembros involucrados. Los usos de estrategias desarrollarán nuevas formas de liderazgo, trabajar en equipo; puesto que, así se podrá tomar una buena decisión.

Según Cuervo (2008) manifestó que el planeamiento estratégico consiste en fijar la visión, misión, objetivos en toda organización, para ello se realiza un análisis del entorno con la necesidad de implementar estrategias, recursos y capacidades que permitan detectar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

En tiempos donde el proceso de globalización ha impuesto una tendencia mundial de constantes cambios a nivel de países y organizaciones, el proceso de mejora continua se ha convertido en una herramienta estrategia, muy importante, para que las organizaciones modernas se adapten oportunamente a dichos cambios que el entorno les presenta.

Por lo tanto, se busca encontrar la relación en cuanto al planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Es por ello, que se expresa detalladamente en cada capítulo del presente trabajo:

Capítulo I: Está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, tanto general como específico, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II: Se encuentra conformado por los antecedentes, tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: Aquí se desarrolla la Hipótesis de estudio, variables, tipo y nivel de la investigación, el diseño, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: Se demuestra los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Propuesta.

Capitulo VII: Conclusiones.

Capitulo VIII: Recomendaciones.

Capitulo IX: Referencias Bibliográficas.

Capitulo X: Anexos

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las grandes empresas internacionales tienen que asumir responsabilidades en cada una de la toma de decisiones directivas, generando planes estratégicos orientados a satisfacer las demandas de sus clientes.

A nivel internacional, los Institutos Tecnológicos Públicos en América Latina han sufrido un deterioro significativo de sus capacidades en las últimas décadas. En la mayoría de los países están a la deriva, sin que exista una visión y misión claramente establecidas, contribuyendo a su pérdida de foco y relevancia en los sistemas de Innovación. Los países que deseen impulsar procesos de diversificación y sofisticación de sus economías, avanzando hacia un desarrollo económico más basado en conocimiento y capital humano de calidad, deberán abordar la reforma de los Institutos Tecnológicos Públicos. Estas instituciones pueden cumplir un rol fundamental para resolver tanto las fallas de mercado y la generación de Investigación y desarrollo aplicado. El desarrollo de Institutos que puedan cumplir estas funciones en forma eficiente y efectiva requiere generar un planeamiento estratégico con una estructura de incentivos, en que se defina su visión, misión, estrategia, mecanismos con que genera valor e indicadores claros de medición del impacto en el sector. Por su parte, la gestión eficiente de recursos requiere flexibilidad de gestión, mientras se requiere que el gobierno corporativo incluya estructurar directorios, con participación de los “principales” públicos y de actores prestigiados teniendo en cuenta el conocimiento del ámbito empresarial en que se desenvuelven.

Existen infinidad de empresas a nivel mundial que tienen problemas en sus procesos operacionales dentro de su organización, unos más que otros, según la metodología de trabajo que desempeñen, si bien sabemos que los problemas son generados por las metodologías de trabajo que nacieron con la empresa, pero a raíz de estas evoluciones y tiempos cambiantes, siempre deben de ir mejorando para evitar los problemas comunes que nacen en los cambios del mundo moderno,

al cual la empresa debe adaptarse, para su crecimiento. Analizado los cambios económicos del mundo, la naturaleza de los negocios y la necesidad de tener una nueva manera de pensar, para interpretar y abordar las nuevas realidades a las que debemos afrontar.

Los negocios están enfrentando un cambio acelerado, pues tienen oportunidades nunca vistas en el pasado para aprovechar los nuevos mercados y esto se debe al rompimiento de las barreras de los medios de comunicación, sin embargo, éstos cambian de manera sustancial, porque no todos los mercados son iguales, en cada país se aplican diferentes leyes laborales y por lo tanto, la organización debe adaptarse a cada realidad.

En la investigación realizada por Mora y Arguelles (2015) nos menciona que en Colombia la principal problemática en las empresas de dicho país es la inexistencia de un plan estratégico que consienta a la organización empresarial a fijarse objetivos, tanto corporativos como para cada una de sus áreas con el fin de desarrollar una gestión gerencial del mediano y largo plazo. Generalmente, nuestros empresarios enfocan todos sus esfuerzos a la gestión del día a día, sin tener en cuenta el establecimiento de un plan a futuro que constituya la carta de navegación de la empresa.

A nivel nacional, en el Perú este último quinquenio ha aportado a la educación superior una reforma; que todavía no está culminada y que está marcada por la preocupación central por la calidad. La reforma propone regular el crecimiento de la oferta alentada por una demanda creciente, para asegurar la calidad del servicio, los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos son instituciones de educación superior no universitaria que ofrecen formación en carreras profesionales con no menos de cuatro, ni mayor de ocho semestres académicos de duración, en el Perú existen 2628 institutos de educación superior de los cuales 1140 son institutos de educación superior públicos y 1488 institutos privados. Actualmente, en Lima existen 23 institutos de educación superior tecnológicos públicos y cada semestre se gradúa un importante número de profesionales técnicos, capaces de adaptarse a la velocidad de los cambios tecnológicos garantizando mayor movilidad y adaptabilidad en el desempeño profesional a lo largo de su vida. El Instituto de Educación Superior Tecnológico



Público Antenor Orrego Espinoza - Chorrillos, pertenece a la gestión del Ministerio de Educación (Minedu) por medio de la Dirección Regional Lima Metropolitana (Dreilm), quien supervisa y controla las actividades académicas, administrativas, a través de la oficina de gestión de educación superior tecnológica (Ogesup), el instituto por un lado al depender del Ministerio de Educación en los planes curriculares tiene una estructura rígida y escolarizada; pero por otro lado su nivel de educación superior le exige formar profesionales técnicos que compitan exitosamente en el mercado laboral.

El mercado exige que las instituciones realicen de una u otra forma, gestión y planeamiento estratégico en sus actividades académicas; sea para cumplir con la normatividad existente, como de la necesidad de lograr sus objetivos y metas. Por estas razones, la mayoría de institutos en especial los del sector público, presentan las siguientes dificultades: Desarrollo de actividades sin planificación mínima, sin objetivos ni cumplimiento de metas, falta de previsión en el financiamiento de las actividades, desempeño académico deficiente, no existe articulación de las actividades de gestión, planeamiento estratégico y las actividades académicas, ausencia de control de calidad de la gestión institucional y académica, infraestructura y equipamiento no corresponde con la matrícula, el cuerpo docente no tiene continuidad en su labor y existe improvisación en la labor académica, no se tiene una visión general del instituto que le permita su desarrollo.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Díaz (2014) nos habla sobre la mejora continua en el Perú, al igual que en los otros países donde se encuentra la compañía existen algunas situaciones que requieren de un análisis detallado y constante para la mejora en los procesos de trabajo en las áreas. En un ámbito general, pese a no reconocerlo, los directivos de las empresas nacionales son tecnócratas y entorpecen y no propician la capacidad a sus colaboradores de ser creativos en la resolución de problemas, lo cual los pone en desventaja para asumir los retos y responsabilidades del nuevo milenio.

Así como también en el diario La Gestión, según Eaele (2018) menciona que, en nuestro país, también han existido empresas que han fracasado por no renovar el planteamiento estratégico en sus servicios de calidad, tales como

Telmex, Domino's Pizza, Helados Lamborghini, etc., por lo que es de vital importancia tener definidos los procedimientos de atención.

La planeación estratégica sirve para direccionar a las empresas al ritmo en el que se mueve el entorno, de forma que le permita adaptarse a sus constantes cambios, por lo que sus planes estratégicos deben ser elaborados analizando las diferentes variantes según, el rubro en la que se encuentre la empresa, aprovechando también las oportunidades que se le presenten.

Los planes estratégicos serán evaluados periódicamente con la finalidad de no perder el objetivo principal de la empresa. En la planeación estratégica se involucra, de forma sistemática, a todo el personal de las diferentes áreas de la compañía haciendo que estos se alineen y se sientan comprometidos con dicho objetivo. Se puede determinar que la falta de un plan estratégico podría llevar a una empresa a ser menos competitiva, y con el tiempo al fracaso.

Es por ello que, en los últimos años, las empresas han realizado innumerables esfuerzos e inversiones implementar planes estratégicos que permitan brindar una mejora en la calidad de servicio que sus equipos-colaboradores brindan en el contacto con los clientes, ya que el no tener claridad en los comportamientos que están asociados con la prestación de Calidad en el servicio, hacen que estos esfuerzos parezcan estériles en la consecución de objetivos trimestrales, semestrales y anuales; unido a esto se encuentra el hecho de que la Calidad en el servicio puede llegar a entenderse de modo cualitativo, siendo medida, controlada y evaluada de modo poco apropiado, generándose pérdidas económicas que podrían generar la quiebra de las empresas pequeñas, medias o incluso grandes.

Por mucho tiempo, los funcionarios públicos se han preguntado cómo se pueden mejorar las instituciones donde uno desempeña. Las respuestas han sido diversas y han variado desde la preocupación por los resultados, los procesos eficientes, la transparencia, hasta la modernización de la gestión pública misma. Para cada uno de ellos se generaron diversas herramientas y metodologías que contribuyeron a fortalecer la gestión; no obstante, su uso intensivo y mecánico, lejos de contribuir a una gestión pública eficiente distrajo al estado de su motivo principal:

los ciudadanos. Los diagnósticos elaborados por el CEPLAN, mostraron que tal situación era fruto de la falta de un pensamiento prospectivo y estratégico en la labor pública, así como una labor articulada en todos los niveles de gobierno.

Se demostró que los planes estratégicos desarrollados en los sectores e instituciones evidenciaban una falta de articulación entre las políticas de gobierno, el planeamiento estratégico y la asignación presupuestal. Situación que puso a la gestión pública del Estado en un camino sinuoso, donde a través del desarrollo de tareas corrientes, se esperaban cambios significativos que difícilmente ocurrían. Frente a ello, la presente Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico constituye un avance fundamental en la modernización de la gestión pública. Esta incorpora el pensamiento prospectivo y estratégico para todos los niveles de gobierno, vinculando la visión a futuro del país y sus sectores con los recursos necesarios para alcanzarlos. De esta manera, el CEPLAN cumple con su rol rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en el marco de los esfuerzos desarrollados por la Política Nacional de Modernización de la gestión pública. A la vez que se inicia, el proceso de implementación del planeamiento estratégico con visión prospectiva en el mediano y largo plazo, articulando los esfuerzos de todos los niveles de gobierno al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

En 1969, mediante Decreto Ley No 17532 Ley Orgánica de la Presidencia de la Republica, se creó la Oficina Nacional de Estadística y Censos - OIVEC, con dependencia de la Oficina del Primer Ministro. Mediante Decreto Legislativo No 604 de mayo de 1990, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática donde se precisa que el Instituto Nacional de Estadística e Informática es un Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica y de gestión, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros. En este mismo Decreto Legislativo No 604, en el Título I Capítulo Artículo 2, se establece que: Son objetivos de los Sistemas Nacionales de Estadística e Informática, promover la capacitación, investigación y desarrollo de las actividades de Estadística e Informática.

La Escuela Nacional de Estadística e Informática ENEI, tiene como finalidad ser un órgano moderno, con infraestructura adecuada, competitiva, promotora del aprendizaje continuo y permanente, con reconocido prestigio internacional, orientada a satisfacer las necesidades de capacitación de nuestros usuarios, internos y externos, incorporando nuevos enfoques de metodologías estadísticas, de mejoramiento de la calidad de la información básica, complementadas con tecnologías modernas de información y comunicaciones.

En la institución hay muchos cambios continuos en cuanto a toma de decisiones y procesos administrativos que no siempre se cumplen en la institución entonces crea ciertos atrasos en consecución de los objetivos trazados. Estos cambios se ven reflejada en los resultados de un determinado proceso administrativo lento y sin una adecuada solución a los distintos problemas que se presenten por solucionar.

La principal causa es la pésima valoración a los trabajos pendientes que dejan los distintos funcionarios, quienes tienen la decisión de manejar los destinos de un proceso para su mejora. No continúan con los trabajos y planes que están encaminados, entonces ellos crean retrasos en la consecución de estos procesos pendientes y trayendo como consecuencia, la ineficacia y el poco valor que se le da a los procesos pendientes.

La Institución tiene que realizar procedimientos administrativos, organizar a sus gestores para realizar coordinaciones con los diferentes establecimientos para el cumplimiento de las tareas encomendadas para obtener los mejores resultados en beneficio de los trabajadores y la institución.

La Institución a pesar de contar con unidades de planeamiento y presupuesto no logra realizar buenos procesos, tampoco llegar a solucionar los diferentes problemas que se presentan en un determinado tiempo; entonces toda esta debilidad acarrea la inconformidad de los trabajadores y proveedores con que trabaja la institución.

Situación que amerita a que no se den soluciones prontas en todos los niveles de la Institución para alcanzar los planes trazados, y a la vez estos planes estén acordes con la realidad del entorno laboral.

Según Daft (2010) indicó que el “El cambio es impulsado por las fuerzas del entorno: las poderosas fuerzas asociadas con la avanzada tecnología, la integración económica nacional, la madurez de los mercados domésticos, y el cambio al capitalismo en las regiones antes comunistas, han traído consigo una economía globalizada que afecta a todas las empresas desde la más grande hasta la más pequeña, creando más amenazas y oportunidades, las empresas actuales pasan por los sorprendentes cambios en todas las áreas de sus operaciones (p.412).

A pesar de los esfuerzos que la institución realiza mediante coordinaciones y otros, si no se logra conocer y dar la verdadera importancia a los planes y estrategias que van juntamente con la mejora continua, se seguirá manteniendo la incompetencia y procesos administrativos estancados sin mejora y no dando un valor agregado a todos estos procesos para poder encontrar un desarrollo eficaz y con eficiencia constante.

Por todo lo anteriormente mencionado, el propósito de la investigación está orientado a determinar si existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Este trabajo de investigación tiene como justificación teórica, ya que se centra en explicar las razones teóricas que respalda a la investigación, esto quiere decir que señala todos los conocimientos que ofrecerá sobre el objeto investigado.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

En relación con lo práctico, dónde se encuentran problemas que se tiene del planeamiento estratégico en función al diseño, monitoreo y evaluación cuyo fin de poder establecer ciertos ajustes y garantizar lo investigado, para que ayude a mejorar el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

#### **1.3.3. Justificación Metodológica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, para contestar nuestra hipótesis y el instrumento el cuestionario para ambas variables, por lo que estas encuestas fueron formuladas y antes de aplicarlas se pasó por una validación y confiabilidad de juicio de expertos.

#### **1.3.4. Justificación Social**

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social, de tal modo que el objetivo general fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. A través de los resultados obtenidos, se pudo llegar a una conclusión, recomendaciones y posibles soluciones que podrían beneficiar a las empresas.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

OE 2 Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

OE 3 Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Paz (2018) manifestó en su tesis titulada El planeamiento estratégico en el desempeño académico del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Antenor Orrego Espinoza”, Chorrillos 2018. Tiene como objetivo general determinar la incidencia del Planeamiento estratégico en el desempeño académico del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Antenor Orrego Espinoza” de Chorrillos 2018. La metodología empleada en el tipo de investigación es el estudio observacional, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Población y muestra: la muestra estuvo constituida por las respuestas de 85 docentes y 15 administrativos que laboran en el Instituto. El planeamiento estratégico a través de la visión tiene incidencia significativa en el desempeño académico del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Antenor Orrego Espinoza” de Chorrillos 2018. Se tiene la representación del área COR entre la visión del planeamiento estratégico y el desempeño académico, el cual se muestra el reporte del mismo con el 95.7%, el porcentaje señalado indica que la visión del planeamiento estratégico tiene incidencia significativa sobre el desempeño académico.

Sánchez (2018) indico en su investigación de título Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la Empresa Importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Su objetivo fue identificar la relación entre el Planeamiento estratégico y la relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. La investigación mencionada es del tipo descriptivo correlacional. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización.

Fernández (2018) manifestó en su tesis de grado denominada: “Auditoria gubernamental para mejorar la gestión logística de la Municipalidad Distrital de los



Baños del Inca, Cajamarca - 2017”, Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, el objetivo que contempla este estudio es evaluar la auditoría gubernamental para mejorar la gestión logística del municipio perteneciente al Distrito de los Baños del Inca, donde además se efectuó una investigación de tipo descriptiva – propositiva, diseño no experimental – transversal. El investigador llega a la conclusión que la auditoría gubernamental si alcanza una mejora de la gestión logística del municipio arriba mencionado, ayuda a evaluar de modo pertinente el empleo de los recursos públicos, adicionalmente, permite examinar el desempeño de las decisiones legales y reglamentarias. De igual modo, el grado en que se han logrado los propósitos planeados.

Nilupú (2017) refiere en su estudio denominado “Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017”, concerniente a la Universidad Cesar Vallejo, el cual mostró como objetivo general determinar si la mejora continua influye en los procesos del sistema de costeo, así como de los servicios que facilita la Agencia Ransa S.A. Paita – 2017, de tal forma que consciente en constituir su relación. Asimismo, para el acatamiento del propósito de la investigación desarrollada se ha utilizado un diseño de tipo correlacional, el cual intenta asentar la relación existente entre la Mejora Continua que se emplea en la organización Agencias Ransa S.A., y los métodos del sistema de costeo. El autor de este trabajo concluye: La mejora continua brinda una ayuda con respecto al análisis de los costos de forma ordenada, pues encamina apropiadamente en la toma decisiones, haciendo que ésta sea idónea, para el logro de la rentabilidad económica y financiera ansiada por la empresa.

Vásquez (2018) señaló en su investigación titulada “Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis, 2018”, presentó como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald. El estudio muestra un enfoque cuantitativo, también se apoya por un diseño no experimental, de corte transversal San Luis, 2018. La muestra del estudio estuvo conformada por 92 empleados del municipio tanto nombrado como contratado. El autor llega a la conclusión que cuando el municipio cuenta con los métodos pertinentes para la mejora continua beneficia con mayor

claridad la gestión pública efectuada. Por otra parte, se rechazó la hipótesis nula y se comprobó la hipótesis de estudio.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Peñaranda (2015) manifestó en su tesis titulada “Diseño de un Plan Estratégico para la Empresa QS Consultores”, presentada en la Universidad Industrial de Santander - Colombia. La investigación se basó en la observancia de la estructura, normas, políticas y procesos empresariales, para ello se realizó un plan estratégico basado en el análisis situacional externo del entorno mediante auditorias, han empleado la Matriz de Evaluación de Factores Externos, Las 5 Fuerzas de Michael Porter, Matriz de Perfil Competitivo, Benchmarking como proceso sistemático y continuo. En la auditoría interna han empleado la Matriz de Evaluación de Factores Internos, Matriz del análisis DOFA, Modelado de Negocios Canvas, que le han permitido conocer en su totalidad a la empresa para luego plasmar un plan estratégico orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes de las ciudades del norte de Colombia. Aporte del trabajo a la investigación: La metodología que se utiliza es de tipo diagnóstico – propositivo, basado en la observación directa de los procesos a mejorar en la empresa, este tipo exploratorio de datos serán de mucha importancia para este estudio y mucho más las secuencias de los procesos y fases para desarrollar el proyecto y luego el plan estratégico.

Para Quintana (2018) en su artículo científico da a conocer la importancia de las políticas públicas que se dan en la Educación en Colombia en el cual pretenden la articulación intersectorial y así asegurar la calidad de la educación la calidad educativa aparece en el escenario sin una clara conceptualización y causa fricción entre las realidades de las escuelas que gestionan expectativas y necesidades frente a los deseos del discurso oficial. Se concluyó que la calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar; a la luz de las diferentes realidades escolares, se considera más como una meta que como un indicador o un resultado específico. Además, para tener un cambio sustancial en el estado de la educación, la gestión escolar, más allá de brindar un derrotero, debe ser una herramienta para tomar postura frente a la meta planteada, entorno al conocimiento de las capacidades y posibilidades de la institución y las condiciones que la circunscriben.

Zambrano y Almeida (2018) indicaron en su trabajo de investigación titulada “Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017” perteneciente a la Universidad Simón Bolívar, su objetivo general fue analizar las acciones estratégicas de mejora continua en la productividad de la empresa y su efecto en la calidad de vida de los colaboradores en Colombia en el transcurso del periodo 2017. El estudio contempla una investigación de tipo documental cualitativo, con alcance descriptivo y un diseño asentado en la teoría sostenida. Por consiguiente los autores concluyen que: El efecto dado de la estrategia de mejora continua empleada por las empresas para su productividad desempeña un rol definitivo en la calidad de vida de los colaboradores, considerando que las organizaciones se inclinan a ser cada vez más competitivas y así, enfrentar continuamente al mercado global por preservar su liderazgo, ha llegado a entender que los participantes o colaboradores de la organización son la parte esencial para alcanzar las metas trazadas y propósitos estratégicos encaminados hacia el desarrollo y desenvolvimiento organizacional.

Andrade (2017) sustentó en su tesis denominada “Propuesta de un Sistema de Gestión Orientado a la Mejora Continua de los procesos de producción de la Empresa Pesquera Centromar S.A.” de la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El objetivo general del estudio es proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar los procesos productivos en la organización señalada líneas arriba. Contempla un método descriptivo y deductivo de un estudio correlacional, Por lo que concluyó que uno de los factores recomendables de mayor importancia es el integral involucramiento de los diferentes mundos, ya sean estos altos, medios y bajos para que el proceso de mejora continua en las líneas de producción, ejerzan el cumplimiento efectivo de sus funciones para el mantenimiento y la sustentabilidad del proceso y del sistema.

Román (2016) señaló en su investigación denominada “Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., localizada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Período 2015 – 2020”, perteneciente a la Universidad Internacional del Ecuador. El objetivo general que contempla el presente estudio es diseñar un plan de mejoramiento de la Gestión Logística en la empresa mencionada. El estudio

corresponde a un tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, el autor de la investigación concluye que la implementación del Plan de Mejoramiento planteado ayudará a la organización empresarial a enmendar sus debilidades existentes en el menor tiempo posible, empleando para ello, sus propios instrumentos y a su vez la capacidad humana disponible, la cual no origina ciertos costos financieros para poner en función el presente estudio. Además, el mejoramiento continuo ayudará a minimizar los tiempos de importación de la mercadería obtenida por StarMotors S.A., en vista que se ha efectuado una 203 evaluación integral de las actividades y problemas generados, para luego diseñar métodos básicos y medidas pertinentes que eleven sus recursos y creen acciones ventajosas sobre sus competidores.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico**

#### ***2.2.1.1. Historia del Planeamiento Estratégico***

Pimentel (2012) como se citó Calderón (2018) indico que:

Desde la era primitiva, el hambre fue la causa de los grupos humanos de la existencia nómada que se dedicó a la caza y a la recolección, se organizaban, cuando salían a cazar se repartían las tareas de esa manera se dio la necesidad de aprender a inspeccionar la producción de vegetales, que les permitiera alimentarse ellos y sus animales.

Por otro lado, otro dato también hace una referencia en grupos militares que se ha utilizado de distintas formas el vocablo “planeamiento”, principalmente deriva del griego que significa ejército o acaudillar, manejado en diferentes hechos a lo largo del tiempo, más que todo en el ámbito militar, donde la conceptualización fue muy usada por varios siglos.

Según Cendejas (2018) menciona que:

A principio de los años 1950, las firmas de negocios y más tarde distintas organizaciones de producción de servicios y bienes, comenzaron a preocuparse por problemas en el medio ambiente, esto propició el desarrollo de la planeación estratégica. Luego, no sólo preocupó a los administradores

de las organizaciones, de ahí pensar en exigir que lo planeado se traduzca realmente en acciones adecuadas, lo que dio lugar al desarrollo del concepto de administración estratégica. Desde la década de 1960 hasta mediados de 1980, la planeación estratégica subrayaba un enfoque de arriba abajo con respecto al establecimiento de metas y planeación, es decir la alta dirección y los especialistas en planeación estratégica desarrollaban metas y planes para toda la organización.

Para Kotler y Armstrong (2008) afirma que:

La planeación estratégica prepara el escenario indispensable para implementar el resto de la planeación en la empresa. Las compañías generalmente, preparan planes anuales, de largo plazo, y estratégicos. Los planes anuales y de largo plazo se ocupan de los negocios actuales de la compañía y de la manera en que se manejan. Por contraste, la planeación estratégica implica adaptar a la compañía para aprovechar las oportunidades que se presentan en su siempre cambiante entorno. (p. 37)

Así mismo Chiavenato (2010) sostiene que “la Planeación Estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentre”. (p. 25).

Para David (2013) define que “la planeación estratégica es un proceso de aprendizaje, ayuda, educación y apoyo, no solo una actividad de papeleo entre los altos ejecutivos”. (p. 15).

Según Guanilo (2007) indicó que “el planeamiento estratégico es una herramienta idónea para establecer correspondencia entre los problemas identificados y sus causas, los objetivos previstos para superarlos y las apuestas estrategias que organizan la acción para alcanzar los resultados perseguidos”. (p. 45).

Según Guanilo (2007) indicó que:

En un contexto de globalización y competencia como el actual, un planteamiento estratégico bien definido se constituye en un poderoso criterio para la asignación de recursos y la gestión institucional, dado que identifica claramente los resultados y alcanzar los productos que constituyen a ello y los recursos necesarios para alcanzarlos, reduciendo la discrecionalidad y la rutina de su diseño y posibilitando una racional evaluación de resultados y desempeño. (p. 45).

El planeamiento estratégico, es importante en una determina institución que tiene múltiples problemas y debilidades para que este instrumento influya con sus diferentes mecanismos de solución para alcanzar los objetivos trazados.

Choque (2016) definió que “es un proceso mental que tiene como objetivo buscar la capacidad de anticiparse a los acontecimientos y definir a donde se quiere llegar, de acuerdo con los objetivos organizacionales debidamente establecidos”. (p. 30).

El planeamiento estratégico, es un proceso que busca las oportunidades y estrategias enmarcadas hacia un objetivo que una determinada organización quiere alcanzar para el logro de sus metas.

CEPAL (2014) indicó:

La construcción de la visión de país (proyectando una imagen de futuro) tiene por objetivo precisar aquella situación deseable que se busca alcanzar, como resultado del proceso de desarrollo. Para ello, deben tenerse en cuenta las circunstancias iniciales (económica, políticas, sociales, culturales ambientales e institucionales) de manera más acabada y objetiva posible. Este será un requisito indispensable para evaluar cualitativa y cuantitativamente el esfuerzo por realizar. En esta etapa de proceso planificador se requiere la selección dentro del conjunto de alternativas posibles de las herramientas necesarias que posibilitara alcanzar los objetivos y metas de desarrollo planteados. Esta tarea es ardua y compleja en la medida, en la medida en que deben definirse, las prioridades estratégicas, las secundarias y los aspectos que se consideraran

subordinados a lo largo del proceso hacia el desarrollo. Para todos estos efectos es menester partir de ciertos grados de consensos mínimos entre los diferentes actores involucrados en el proceso, asumiendo y previendo que a lo largo del horizonte temporal que conlleve el alcance de las metas planteadas los diferentes actores podrán enfrentarse a circunstancias temporales que deberían internalizar con el fin de alcanzar la realidad superadora planteada en la visión estratégica. (p. 16).

Dentro de las organizaciones y/o instituciones se tiene que realizar planes a corto, mediano y largo plazo, estos tienen que estar dentro de sus documentos de gestión como el Plan operativo institucional (POI), dentro de este documento tiene que estar plasmados sus objetivos, metas que tienen que lograr alcanzar, pero acordes con todas las actividades que proyectarán para que estos se realicen con eficiencia y eficacia en el tiempo planeado.

Andía (2017) definió que “planeamiento estratégico es el proceso sistemático constituido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos”. (p. 74).

El planeamiento estratégico como proceso lleva a las organizaciones a tener un ámbito de situaciones que lleva a un continuo cambio con miras al futuro para el logro de los objetivos y consecución de las estrategias a conseguir los mejores resultados.

#### ***2.2.1.2. Teoría de la planificación estratégica situacional***

Guzmán (como se citó Calderón, 2018) dice que:

La praxis de las planificaciones es de mayor relevancia, ya que darán una presión adecuada a las variantes de vida de la realidad emblemática, es decir solucionará y además, añade que se estará actualizando para lograr superar a otras competencias planificadoras que se encuentran en el contexto, o en el mundo empresarial.

### **2.2.1.3. Teoría del planeamiento estratégico de Levy**

Para Ossorio (2002):

La vida contextual sufre diferentes cambios a lo que afecta al planeamiento estratégico en el mundo empresarial; dicha actitud está conformada por dos procesos, el primero; proceso de interacción que está relacionado con el mundo contextual y el segundo con el desarrollo dinámico en diferente cambio interno para una mayor interacción en la realidad. Dicho de esta manera, la conformación de planes constantes que se haga referencia a los cambios económicos, culturales, además tecnológicos y socio políticos del mundo real. Asimismo, se presencia que el planeamiento estratégico es quien dirige a todos los medios o los recursos en los factores estratégicos, el producto que se obtiene es en función a una buena estrategia, que es un medio de resolver los inconvenientes que se pueda hallar en la empresa.

### **2.2.1.4. Teoría Estructuralista**

Mercado (2004) nos dice que:

Etzioni plasmó un tipo de organización y experimento cómo la participación individual en una organización y la tipología de poder, que conlleva a la interacción y exponen por qué e somete a la lucha de poder. Su importancia se fundamente en las organizaciones, más de lo que confían en el concepto de su derecho de propiedad. En esencia, Etzioni estableció que el tipo de poder que da por resultado el sometimiento guarda relación con la naturaleza de la organización y con las razones por las cuales, las personas se mantienen en ella. No enfocó la autoridad en el sentido tradicional, sino que quiso desarrollar como parte de la idea de la estructura de la conformidad.



### **2.2.1.5. Teoría de la administración**

Gonzales (como se citó Calderón, 2018), manifiesta que

Para poder direccionar es la planificación; comenzando para entablar el estado que se desea, por el cual se tiene en cuenta las acciones, posterior a ella se utiliza el trabajo en dichas operaciones haciendo comparación sistemática en el desempeño real con lo que se busca emprender acciones de corrección ante las desviaciones críticas, se debe mantener lo organizado y coordinar para mejorar en lo que se necesite.

### **2.2.1.6. Teorías sobre el planeamiento estratégico**

Guest (2010), nos recomienda las siguientes teorías:

- **Teorías de sistemas George Chadwick:** La planeación es una anticipación humana y de acción, que requiere ser comprobada para saber si es funcional el proceso de planeación.
- **Teoría del desarrollo o del cambio planificado de José Ahumada:** Consiste en la posibilidad de constatar la prioridad, factibilidad y compatibilidad de los objetivos más eficientes.
- **Corriente prospectiva o de innovación Russell Ackoff:** Consiste en la toma de decisiones en forma anticipada antes de actuar.
- **Corriente administrativa de Fayol:** Calcular y planificar provisiones en un tiempo establecido de posibles problemas que se presenten en las maquinarias, así como las acciones para la solución de dicho problema.

Según Saínez (2017) definió que:

El planeamiento estratégico tiene diversos cambios que se producen en la empresa, entre ello se detalla la libertad, es decir que están obligado a cambiar el plan estratégico de la empresa, ya sea aumentando el marketing empresarial para ventas y entre otro. (p. 19).

Para este autor para un planeamiento de estrategia se necesita cambios, en pocas palabras que la empresa se transforme y tenga bien en claro lo que desea, aumentando así sus ganancias y ventas que anhela para un mejoramiento prudencial.

Betalleuz (2015) manifestó que:

El planeamiento estratégico reside en un transcurso proporcional de diligencias y actitud firme para mirar y hacer un proyecto a futuro que se requiera en la compañía o empresa, para tener presente una meta ideal, el modo de trabajo de dicha institución es variante para mejorar. (p. 55).

Para este autor es imprescindible el plan estratégico, ya que se requiere de muchas actividades con una mente positiva para así, obtener un proyecto en el futuro y además se sabe que la empresa puede variar para un mejoramiento que se obtenga en bienestar a la empresa. Es importante para una planeación adecuada, donde intervenga las decisiones oportunas que pueda aportar el gerente con la empresa, además se debe evaluar el análisis FODA, donde se pueda ver las ventajas y desventajas que pudiera haber.

#### **2.2.1.7. Finalidad del planeamiento estratégico**

Según Parra (como se citó Calderón, 2018):

Es la misión de la compañía más grande y fiable en medio de valores y ética de los altos ejecutivos que conforman en la empresa. La unión de los mecanismos para lograr dichos fines, del cual su función de valores. Lo mismo pasa en las buenas ideas que se quiere conseguir en clientes y empleados, tanto competidores y los que contratan los servicios.

#### **2.2.1.8. Tipos de planeamiento estratégico**

##### **2.2.1.8.1. La planeación estratégica**

Para Chiavenato (2009):

Se enfoca en la adaptación, desarrollo organizacional que se amplía en la probabilidad, busca indagar preguntas fundamentales que se extiende a la organización, como se realiza cuyo fin es para dar seguimiento a la organización en un plazo de 3 a 5 años. (p. 238).

#### *2.2.1.8.2. La planeación táctica*

Chiavenato (2009):

Engloba a toda la organización, es decir existe un departamento o gerencia que se extiende a un largo periodo o también a un medio plazo, en tanto corresponder el grado institucional, evoluciona en diferentes proyectos tácticos que se deben realizar”. (p. 238).

#### *2.2.1.8.3. Planeación operacional*

Chiavenato (2009) manifiesta que:

Se centra en el pequeño plazo y comanda las tareas y operaciones individualizadas, se preocupa por el hacer, la tarea de la organización se refiere en el grado operacional, está guiada a la amplitud y maximidad de buenos resultados, se guía en la satisfacción, tienes diversos planes que lo hace exitoso este tipo de planeación. (p. 238).

#### **2.2.1.9. El proceso del planeamiento estratégico**

Según Sainz (2017):

Dentro de un método general de la empresa se tiene que dar a conocer un diseño de estrategias relevantes, incluido el plan de marketing dónde es una gran ventaja en las pymes, además se tiene presente el bien o servicio que se oferta. Conuerdo con dicho autor que es sustancial que exista un método que englobe a toda la empresa, para ello se señala el plan de marketing, porque se exige para un llamativo y ofertante propuesta donde los clientes no podrán desprenderse de dicha oferta.

### **2.2.1.10. Elementos del planeamiento estratégico.**

Navarro (2012), considera estos elementos:

- **Declaración de la visión;** la visión hace referencia hacia dónde se dirige la organización en un tiempo establecido previa fijación de metas.
- **Declaración de la misión y establecimiento de valores;** la misión de la organización es su razón de ser y la pretensión de la satisfacción de las necesidades del cliente.
- **Análisis externo de la empresa,** Se analiza el entorno Económico, Político, Tecnológico, Social y Ecológico, que forman parte del análisis del entorno externo de la empresa.
- **Análisis interno de la empresa,** Consiste en analizar diferentes aspectos internos de la empresa, con la finalidad de encontrar sus fortalezas y también sus debilidades.
- **Establecimiento de los objetivos generales,** Son aquellos resultados específicos que se pretenden alcanzar. Son medibles y cuantificables en un periodo establecido, para así poder lograr la misión.
- **Diseño, evaluación y selección de estrategias,** Se define como estrategias para llegar al logro de los objetivos y la misión. Una estrategia es la matriz FODA para tratar mejorar las debilidades y fortalezas de la organización.
- **Diseño de planes estratégicos,** Consiste en la elaboración de los planes estratégicos, que se basan en todos los escenarios posibles para así implementarlas y poder aplicar las estrategias necesarias.

### **2.2.1.11. Características del planeamiento estratégico.**

De acuerdo con Abel (2016) se debe, fijar objetivos y que las metas sean alcanzables. Es importante llegar a comprender la finalidad que da inicio a la estrategia y tener una mira en lo que se espera obtener.

- **Plenitud de urgencia:** No postergar lo que se puede hacer hoy, consiste en tener inspiración y voluntad para hacer el cambio.
- **Destrezas que resaltan los valores y juegan con las fortalezas organizativas:** La estrategia no buscar que entienda la labor a desplegar, también de entender lo que uno debe hacer con conciencia y valores éticos, así obteniendo el medio de alta firmeza.
- **Entender la modalidad cultural:** adoptar una cultura, en lugar de irse en contra, puede facilitar la alineación y pueda moverse la empresa hacia adelante. Siempre y cuando sea factible, dejarse llevar y no en contra de ella. Si trata de ir en contra del cambio, se verá destinado a ser una de las iniciativas que lo terminen haciendo, fracasando.
- **Liderazgo:** El Líder desconocen el modo del cambio, pero puede guiar al resto de personas. Esto quiere decir que él toma la iniciativa de encaminar sobre ello.
- **Disciplina inquebrantable:** Este ligado con el éxito de los objetivos estratégicos, pero no es suficiente, también es indispensable la ejecución. La disciplina necesaria y constante significa el éxito para lograr los objetivos planteados.
- **Transparencia:** Es importante que los trabajadores aprueben el plan estratégico como plan propio de ellos mismos. Si esto no es así, está pidiendo a sus trabajadores que estén comprometidos con objetivos no muy realistas. Para llegar a que se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa, los trabajadores deben comprender y ser tomados en cuenta de que su contribución por parte de ellos es muy importante para el logro de los objetivos.
- **Seguimiento, medición y retroalimentación:** Esto quiere decir que ser rediseñado el plan estratégico en plena ejecución.
- **Optar cambios de la cultura empresarial:** Tener en cuenta los pequeños aportes de los trabajadores y saber compensarlos para así reforzar los resultados positivos de sus iniciativas.

### **2.2.1.12. Ventajas de la planificación estratégica**

Navajo (2009) nos dice que:

La “planificación estratégica posee varias ventajas para su organización de estructuración las cuales se menciona:

- Hace síntesis al sistema de valor y principio de organización promoviendo una finalidad a futuro, permitiendo lo requerido por la organización.
- Hace contribución es su revisión verifica la misión y su objetivo, fijándose los compromisos de los miembros. Evitando dichas acciones que sean bajo presión, en pocas palabras que no sean tan obligatorias, sino transitorias que se den de acuerdo con lo planeado sin objeción. Se previene las dificultades que se puedan dar en el tiempo, así evitando problemas y tratando de solucionar”. (p. 32).

### **2.2.1.13. Dimensiones del planeamiento estratégico.**

Según Sánchez (2013), señala 3 dimensiones: Diseño, monitoreo y evaluación;

#### **2.2.1.13.1. Dimensión 1: Diseño**

El diseño estratégico es una función integración, recopilando de ciertos productos o servicios en las cuales una empresa se luce en el mercado y se posiciona, para así dar forma a su propio diseño estratégico.

##### **1) Indicador compromiso**

Individuo que se compromete a desarrollar las labores encomendadas.

##### **2) Indicador planificación**

Sistema que accede a aplicar los proyectos, los cuales son creados y controlados en función del planeamiento.

##### **3) Indicador organización**

Es un régimen que pretende lograr fines y metas.

#### *2.2.1.13.2. Dimensión 2: Monitoreo*

El seguimiento es como un ejercicio destinado a detectar de manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de reajustar o hacer cambios apropiados y oportunos para el éxito de los resultados.

##### 1) Indicador supervisión

La supervisión es un procedimiento técnico- administrativa que desarrolla labor de asesoría, orientación, seguimiento, coordinación y evaluación.

##### 2) Indicador seguimiento

Consiste en el estudio y recopilación sistemáticos de información a medida que progresa un proyecto.

##### 3) Indicador acompañamiento

Es el registro que se lleva a cabo de todas las actividades que se realiza en un proyecto.

#### *2.2.1.13.3. Dimensión 3: Evaluación*

Como un instrumento para estudiar, comprender y ayudar a mejorar los programas en todos sus aspectos importantes, incluyendo el diagnóstico de los problemas a los que se dirigen, su conceptualización y diseño, su implementación y administración, sus resultados y su eficiencia.

##### 1) Indicador rendimiento

Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles.

##### 2) Indicador reprogramación

Es el acto de manifestar los programas mediante la comprobación y análisis del desarrollo de programación que permite la elección adecuada de las medidas correctivas necesarias al descubrir las dificultades que se presenta en las metas planeadas y alcanzadas por las entidades responsables.

### **2.3.2. Variable Mejora Continua**

En este tiempo la expresión de mejora continua es sumamente empleada en las organizaciones, ya que mejora su productividad mediante el funcionamiento de procesos novedosos que son inspeccionados continuamente para ajustarse a los nuevos planes fundados.

Conforme a Aguirre (2014) refiere que “la mejora continua es un constituyente de la gestión responsable de adecuar las actividades que efectúa la empresa para facilitarles una mayor eficacia y/o una eficiencia”. (p. 6).

De acuerdo a Canales y Soler (2015) expresaron que “la mejora continua de procesos se enfoca al mejoramiento de las distintas etapas o procedimientos que acontece en la rentabilidad del producto o servicio, participando desde un comienzo hasta llegar al cliente”. (p. 197).

Merino, Gaytán y Garzón (citados por Nilupu, 2017) enunciaron que:

La mejora continua contempla que el indicador más fidedigno de la mejora de la calidad de un servicio se haya determinado al aumento constante y medible frente a la satisfacción del cliente. Para los autores es esencial mencionar que la empresa debe adoptar una aproximación centralizada en los resultados en materia de aumento incesante de la satisfacción del cliente, aunado en el ciclo anual de planificación de acciones de la Organización.

La generación de una cultura de mejora continua, no se da de un día para otro es, y esto se da tanto en instituciones públicas como las organizaciones privadas; en tal sentido, este se considera como un gran desafío para generar cambios en la mente, costumbres, técnicas y la sabiduría del ser humano, no hay pautas mágicas, ni decisiones efectivas para alcanzarlo.

La acogida en la generación de esta cultura de mejora continua demanda un liderazgo consistente (indispensable) y asegurado que favorezca la idea y la aprobación a sus principios, la retribución de recursos idóneos y la participación emprendedora en el proyecto. La mejora de la calidad no lograr alcanzarse a través de un programa. Se refiere al resultado de un procedimiento de mejora continuo y duradero, y debe fructificarse en los niveles políticos y en la alta dirección de la



empresa: no deben facultar obligaciones, es importante hacerse cargo del funcionamiento de las tareas o simplemente nada sucederá. Es decisivo que el ahínco enfocado a la mejora del servicio proceda de los altos jefes y esto por motivos de confiabilidad, influencia y sentido común de copropiedad organizacional.

Asimismo, Hitpass (2014) refiere que:

La expresión Kaizen se traduce del japonés “Kai = cambios” y zen = lo bueno”. A su vez éste se puede explicar como “cambio para mejora”, el empleo sencillo de su traducción al español sería “mejora continua”. La idea de Kaizen proyecta fallas y dificultades como minúsculos “tesoros” que ocultan coyunturas de mejora y potenciales de innovación. En otros términos, si no se trasluce los inconvenientes no podrán insertarse mejoras. Vale decir se refiere a un método laboral tanto individual como colectivo. “Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy” es el cimiento de la filosofía Kaizen, ningún día debe pasar sin una cierta mejora. En otras palabras, el comienzo menciona que siempre es factible realizar apropiadamente las cosas.

#### ***2.3.2.1. La Mejora Continua y la Planificación de objetivos en la organización:***

Según Merino, Gaytán y Garzón (2003):

La mejora continua de los procesos para aumentar el desempeño debe ser un objetivo estratégico de la Organización. Como se ha dicho anteriormente, hay dos formas fundamentales para llevar a cabo la mejora continua de los procesos de una Organización:

- **Actividades de mejora continúa escalonada o progresiva** realizadas por el personal en procesos ya existentes. El objetivo que se persigue es mejorar los resultados conseguidos en los procesos repetitivos de la Organización sin cuestionarse la organización, la estructura, los propios procesos, etc. Que intervienen en la consecución de los resultados, en base a una actividad constante de aplicación de pequeños pasos de mejora. Estos objetivos de mejora continúa escalonada pueden

denominarse **Objetivos Operativos** (también “funcionales” o de “resultados”).

- Es la filosofía del Kaizen japonés. El conjunto de los trabajadores de una organización aplicando esta filosofía de mejora continua de pequeños pasos, tiene una potencialidad enorme para la entrega de productos/servicios de alta calidad.

#### **2.3.2.2. Proyectos de avance significativo**

Significa que conducen a la renovación y mejora de los procesos existentes o a la implementación de nuevos procesos. El objetivo que se persigue es conseguir cambios profundos que permitan mejorar la situación de la Organización. Estos objetivos se pueden denominar **Objetivos de Innovación** (también de “cambio” o de “mejora”).

Cuando la estrategia de mejora por pequeños pasos ha llegado a su límite y se desean mejorar los resultados de un determinado proceso puede ser necesario realizar un cambio en profundidad de los elementos (organización, estructura, sistema de información, proceso, etc.) que intervienen en la entrega de un producto o servicio. Este es el concepto del Kairyō japonés en contraposición del Kaizen y por el que se obtienen incrementos grandes de la productividad o de cualquier característica de un producto o servicio.

#### **2.3.2.3. Importancia de la Mejora Continua**

Harrington (1993) dice: “la importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización”. (p. 115).

#### **2.3.2.4. Características de un programa de Mejora Continúa**

Lara (2013), menciona con respecto a los programas a mejora continua que:

Muchas empresas han iniciado programas formales de mejoramiento de calidad. La mejora continua de los procesos constituye el núcleo de cualquier iniciativa. Para que un programa de mejora continua tenga éxito, se necesita que tenga las características siguientes:

- Requerimientos impulsados por el cliente. Los requerimientos del cliente, ya sea para los clientes internos o externos, constituyen siempre la fuerza primaria que impulsa hacia la mejora en cualquier proceso.
- Análisis del proceso. Para desarrollar un plan sistemático de mejora de calidad de un producto o servicio, se necesita una comprensión completa de cómo funciona el proceso. El análisis del proceso a menudo lleva al descubrimiento de oportunidades de mejora potenciales.
- Retroalimentación y medición. Se debe de implantar retroalimentación continua entre el cliente y el productor; y entre el productor y los proveedores; además de mediciones en varias etapas del proceso. El éxito se mide en las mejoras de la satisfacción del cliente.
- Manejo de proveedores. El desempeño de los proveedores se debe de evaluar de modo permanente, puesto que los inputs apropiados tanto de proveedores internos como externos son un requisito para producir un bien o servicio de calidad consistente.
- Involucramiento total. La mejora continua de un proceso depende del involucramiento del personal en todos los niveles de la organización. Ya sea individualmente o como integrantes de un equipo, se debe animar a los empleados a desafiar y a cambiar la manera en que se producen los bienes y servicios.

#### **2.3.2.5. Ciclo Deming PHVA**

Deming (1989) menciona que:

Este ciclo de Control que inicialmente se aplicó para el avance de productos novedosos, se aplica actualmente a una actividad, intervención o proceso y es la noción esencial de la ACT para avalar la mejora continua. El Dr. Edwards Deming en su conferencia impartida del año de 1950 comunicó este método a los altos directivos de las empresas japonesas, quienes, en su honor, modificaron el nombre a ciclo de Deming. De modo global, el ciclo PHVA actúa de la siguiente manera:

**Planear:** Frente a cualquier situación, las políticas son las que deben definirse en primer lugar, asimismo deben mostrarse coherentes con las carencias y perspectivas de los clientes y otras partes interesadas. Las políticas reflejan un ingreso significativo para el asentamiento de los propósitos y las finalidades, que asimismo exigen el desarrollo de medidas, programas y procedimientos de tareas.

**Hacer:** Involucra la comunicación de los resultados existentes de la planeación, el cual incluye a las políticas, propósitos, metas, finalidades, planes y procedimientos de trabajo; además a todos los implicados y el cumplimiento ordenado de las actividades y el registro de los datos.

**Verificar:** Constantemente se contrastan los avances, las disposiciones y los resultados alcanzados con respecto a lo proyectado.

**Actuar:** Involucra el proceso de toma de decisiones concerniente con el estado de cosas establecido en la revisión.

### **2.3.2.6. Dimensiones de Mejora Continua**

#### *2.3.2.6.1. Dimensión 1: Implementar*

Esto contempla el ejercicio de poner en práctica, reglas y métodos, y otros elementos, para materializar cierta actividad, plan, o tarea, en otras opciones.

#### **1) Indicador: Medidas preventivas**

Con respecto a estas medidas se puede mencionar que son considerados factor clave fundamental en la mejora continua, puesto que ayuda a examinar habitualmente el avance del mismo, incentivando las acciones oportunas y ofreciendo ajustes adecuados.

#### *2.3.2.6.2. Dimensión 2: Actuación*

Significa poner en marcha las medidas correctivas necesarias con el propósito de homogenizar los procesos que se estén efectuando de forma idónea.

### **1) Indicador: Innovación laboral**

La innovación formativa en el campo laboral tiene que ver con diversos factores, entre ellos la ejecución de mejoras o cambios en los procedimientos formativos, vale decir, se enfoca a la introducción de novedades tanto de productos como servicios por parte de la empresa, ámbito de trabajo, centro de información, etc.

### **2) Indicador: Innovación Tecnológica**

Abarca la cantidad de etapas tanto a nivel científicas, como técnicas, comerciales y financieras para alcanzar el éxito comercial de productos novedosos con particularidades apropiadas, uso comercial de procesos y equipos nuevos, o también relacionado con un servicio novedoso.

#### *2.3.2.6.3. Dimensión 3: Verificación*

Esto se basa en hacer una comparación entre los logros alcanzados y los planeados en un comienzo.

### **1) Indicador: Mejoramiento continuo**

Radica en el progreso permanente a través de actividades, programas y proyectos con el propósito de excluir los errores y conducir a la excelencia cierto producto o servicio.

### **2) Indicador: Resultados**

Son los efectos de las acciones realizadas y las decisiones tomadas para afrontar los retos, en tanto en base a ellas se toman las medidas necesarias y determinan patrones de calidad.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Misión**

Cuervo (2008) manifiesta que es el motivo que conduce a una persona a efectuar algo, con el propósito de cumplir lo anhelado, en tanto la visión se enfoca a lo que se quiere lograr en el futuro.

### **Diagnostico**

Mercado (2004) indica que es el proceso de reconocimiento de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal.

### **Organización**

Mercado (2004) indica que es el sistema diseñado para lograr las metas y propósito trazados. Además, estar constituidos por otros subsistemas concernientes que cumplen funciones específicas.

### **Diseño**

Andrade (2017) menciona que es un esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un apoyo material de manera anticipada, vale decir, antes de precisar la producción de algo.

### **Compromiso**

Cuervo (2008) indica que es el factor que hace que los empleados se involucren tanto en su trabajo como en los objetivos y valores de la empresa.

### **Seguimiento**

Guzmán (2003) menciona que es la acción y efecto de seguir usado principalmente en el contexto de investigaciones científicas, estadística, entre otras.

### **Planificación**

Andrade (2017) menciona que es trazar un plan y ordenarlos hacia la consecución de un fin, cuyo propósito es orientarse hacia la acción, minimizando los inconvenientes de un avance espontáneo.

## **Ejecución**

Mercado (2004) indica que es la realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

## **Recursos**

Andrade (2017) menciona que es un medio o aprovisionamiento del cual se genera un beneficio.

## **Monitoreo**

Andrade (2017) menciona que es controlar el desarrollo de una acción o un suceso a través de uno o varios monitores.

## **Oportunidades de Mejora**

Mercado (2004) indica que permitan afianzar su crecimiento, mejorar su competitividad y elevar su rentabilidad, todo lo cual defenderá, en esencia, su supervivencia y permanencia.

## **Identificación de problemas**

Cuervo (2008) manifiesta que es la solución que se requiere de la elaboración de un proyecto, se realiza en el proceso de conformación del plan estratégico.

## **Implantación de soluciones**

Andrade (2017) menciona que es el proceso de los cuales nos direccionen a solucionar algún problema de manera adecuada, para así evitar cometerlos.

## **Competencia**

Guzmán (2003) menciona que son las capacidades humanas que constan de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores.

## **Habilidades**

Mercado (2004) indica que es la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

## **Toma de decisiones**

Andrade (2017) menciona que es el proceso a través del cual se ejecuta una elección entre las alternativas o modos para dar solución a las circunstancias presentadas.

## **Actitudes**

Cuervo (2008) manifiesta que es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular.

## **Control**

Guzmán (2003) menciona que es la oficina, el despacho o la dependencia donde se controla.

## **Optimizar**

Mercado (2004) indica que es buscar que algo alcance una coyuntura óptima obteniendo los mejores resultados posibles.

## **Resultados**

Andrade (2017) menciona que es el que recoge los ingresos y gastos que ha tenido una empresa durante un periodo de tiempo.



### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

HE 2 Existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

HE 3 Existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1 Planeamiento Estratégico**

Andía (2017) definió que “planeamiento estratégico es el proceso sistemático constituido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos”. (p. 74).

###### **3.2.1.2. Variable 2 Mejora continua**

Conforme a Canales y Soler (2015) definen “la mejora continua de procesos se enfoca al mejoramiento de las distintas etapas o procedimientos que acontece en la rentabilidad del producto o servicio, participando desde un comienzo hasta llegar al cliente”. (p. 197).

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 1 Planeamiento Estratégico**

La variable el planeamiento estratégico fue medida por medio de 3 dimensiones: Diseño, Monitoreo y Evaluación; 5 indicadores, los cuales consintieron la confección del cuestionario para la respectiva recolección de datos fundamental para la investigación.

#### **3.2.2.2. Variable 2 Mejora continua**

La variable concerniente a la mejora continua fue medida teniendo en cuenta las 3 dimensiones: Implementación, Actuación y Verificación; 5 indicadores, los cuales fueron un apoyo significativo en la confección del cuestionario para la recolección de datos.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada. Carrasco (2005):

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p. 43).

#### **3.3.2. Niveles de Investigación**

De acuerdo con Peña, Palomini, Zevallos y Olizano (2015) es Descriptivo-Correlacional. Se da una explicación o determinación para el grado de relación entre dos o más variables.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

Para Peña, Palomini, Zevallos y Olizano (2015) la investigación tiene como diseño No-experimental, con una forma transversal. “Los diseños no experimentales no se manipulan las variables, se dice que se ejecuta el estudio del fenómeno en un momento explícito”. (p. 128).

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Para Bernal (2010):

Población es el grupo de todas las unidades de medida que comparten características similares y pueden participar del proceso de investigación, definiéndose como todas las unidades de muestreo, personas sobre las cuales se puede realizar comparaciones y/o diferenciaciones respecto de sus características y/o respuestas frente a un evento de medición.

En la presente investigación, la población estuvo conformada por los 91 empleados de la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática.

#### **3.5.2. Muestra**

Para Bernal (2010) la muestra: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 161). Por lo que el tamaño de la muestra es igual a la población por ser esta relativamente pequeña, lo que significa que la muestra es censal.

La muestra fueron los 91 empleados de la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para obtener la información solicitada se utilizó como técnica la encuesta, para tal caso Carrasco (2005) expresa “La encuesta es aquella técnica por excelencia el cual se aplica para la investigación social, a causa de su beneficio, facilidad para el cambio, sencillez e imparcialidad de los datos que con ella se alcanza”. (p. 314).

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso del Cuestionario como instrumento básico en la recolección de datos para el desarrollo del estudio.

En relación al instrumento, Fernández, Hernández y Baptista (2006) refieren: “este permite registrar los datos observables, el cual simboliza efectivamente los conceptos o las variables que el investigador tiene presente”. (p. 276).

El cuestionario empleado en esta investigación, estuvo conformado por 20 preguntas, donde 10 preguntas corresponde a la variable planeamiento estratégico y las otras 10 preguntas para la variable mejora continua, el cual permitió examinar la relación existente entre las mismas.

#### 3.6.2.1. Validez del Instrumento

Según Gómez (2016), refiere que la validez “es el grado en que un instrumento efectivamente mide la variable que desea medir”. (p. 119). Los instrumentos empleados fueron sometidos a una evaluación oportuna por parte de 3 expertos de grado de doctor y magister, quienes a su vez efectuaron una revisión meticulosa del instrumento y facilitaron su aprobación por el cumplimiento de todos los ítems planteados.

**Tabla 1.**

*Validación de Instrumento por expertos*

Técnica de validación	
Docentes	Calificación del instrumento
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Si cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Si cumple
Mg. Quintanilla De La Cruz Eduardo.	Si cumple

### 3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, haciendo uso del programa estadístico SPSS 24 para el respectivo procesamiento de datos, con un coeficiente de ,885, que es contemplada como una confiabilidad muy elevada según, la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como base de datos los resultados de una encuesta piloto a una población limitada de la muestra de 10 participantes del personal de otra entidad pública.

**Tabla 2.**  
*Valores Alpha de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

**Fuente:** Elaborado por George y Mallery (2003).

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad de la variable planeamiento estratégico*

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,819	10

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach señala que el resultado ha sido 0,819 tiene una fuerte confiabilidad.

**Tabla 4.**  
*Confiabilidad de la variable mejora continua*

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,713	10

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos a través del estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach señala que el resultado ha sido 0,713, tiene fuerte confiabilidad.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

La investigación se enfoca a un nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, así mismo se ha hecho uso del programa estadístico SPSS 24 para procesar los datos recopilados por medio de la encuesta, de igual modo se aplicará el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y Rho de Sperman.

El instrumento fue aplicado a los empleados de la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática, en el distrito de Lima. Se ingresa cada pregunta al SPSS 24, y de acuerdo a los resultados obtenidos se elaboran las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### 3.8. Aspectos éticos

El presente estudio, tendrá en cuenta la seriedad con respecto a la propiedad intelectual de los autores consultados en el desarrollo de la investigación.

El propósito del estudio es de establecer la relación existente entre las dos variables de estudio: El Planeamiento Estratégico y La Mejora Continua de la Escuela Nacional de Estadísticas e Informática, Lima 2019. Las fuentes bibliográficas que se han tomado en consideración, potencian el valor del estudio, además brindan mayor respaldo y solidez a la investigación, que permitieron ampliar un mayor conocimiento con respecto a la situación auténtica de las variables abordadas en el estudio, respetando la propiedad intelectual de los autores referenciados en cada cita de este trabajo; además teniendo en consideración la aplicación pertinente de las pautas establecidas en la norma APA para citas y referencias.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.81}{10} = 0.881$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces se concluye que el instrumento es valido por jueces de expertos.

#### 4.2. Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para planeamiento estratégico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	10

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir, que el instrumento es confiable.

#### 4.3. Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	10

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir, que el instrumento es confiable.

#### 4.4. Prueba de normalidad

Ho: Los datos tiene una distribución normal

Pruebas de normalidad			
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	,160	91	,000
MEJORA CONTINUA	,126	91	,001
LA IMPLEMENTACIÓN	,143	91	,000
LA ACTUACIÓN	,160	91	,000
LA VERIFICACIÓN	,119	91	,003

Si el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizara las prueba no paramétrica correlación de spearman.



## 4.5. Prueba de hipótesis

### 4.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

**Tabla 5.**  
*Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua*

		Correlaciones		
			PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,536
	ESTRATEGICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	,536	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

### 4.5.2. Hipótesis específica

#### Hipótesis específica 1

Existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

**Tabla 6.**  
*Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua*

Correlaciones			PLANEAMIENTO	LA
			ESTRATEGICO	IMPLEMENTACION
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,585
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	LA IMPLEMENTACION	Coeficiente de correlación	,585	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

### Hipótesis específica 2

Existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

**Tabla 7.**  
*Correlaciones entre planeamiento estratégico y la actuación*

Correlaciones			PLANEAMIENTO	LA
			ESTRATÉGICO	ACTUACIÓN
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	91	91
	LA ACTUACIÓN	Coeficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	91	91

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

### Hipótesis específica 3

Existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

**Tabla 8.**  
*Correlaciones entre planeamiento estratégico y mejora continua*

		Correlaciones		
			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	LA VERIFICACIÓN
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,295
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	91	91
	LA VERIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	,295	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	91	91

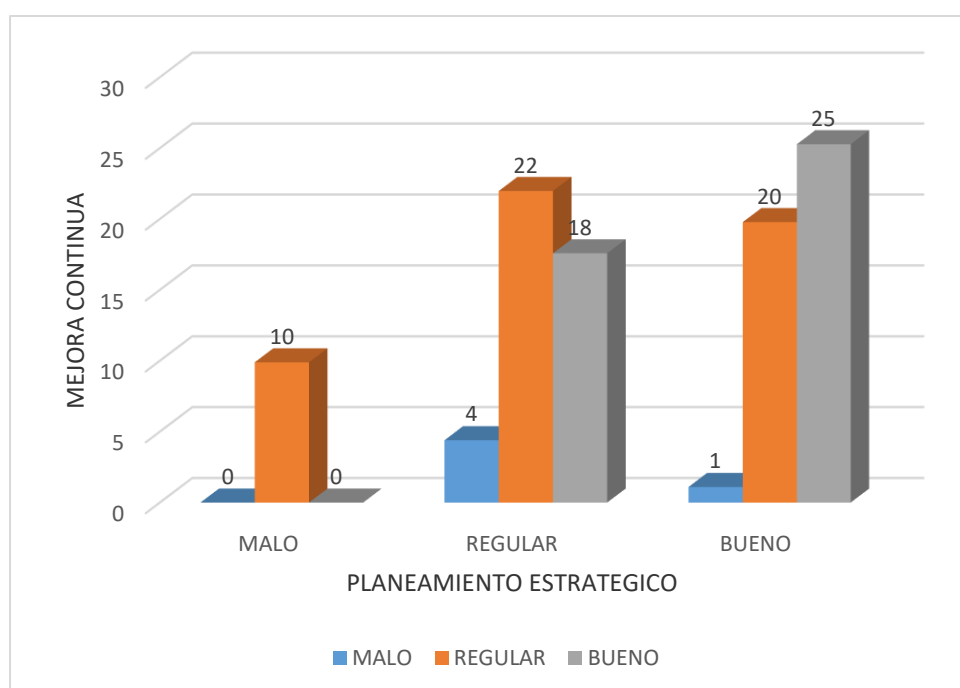
Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

#### 4.6. Análisis bidimensional

**Tabla 9.**

*Análisis bidimensional planeamiento estratégico y mejora continua*

	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	0	0	4	4	1	1	5	5
REGULAR	9	10	20	22	18	20	47	52
BUENO	0	0	16	18	23	25	39	43



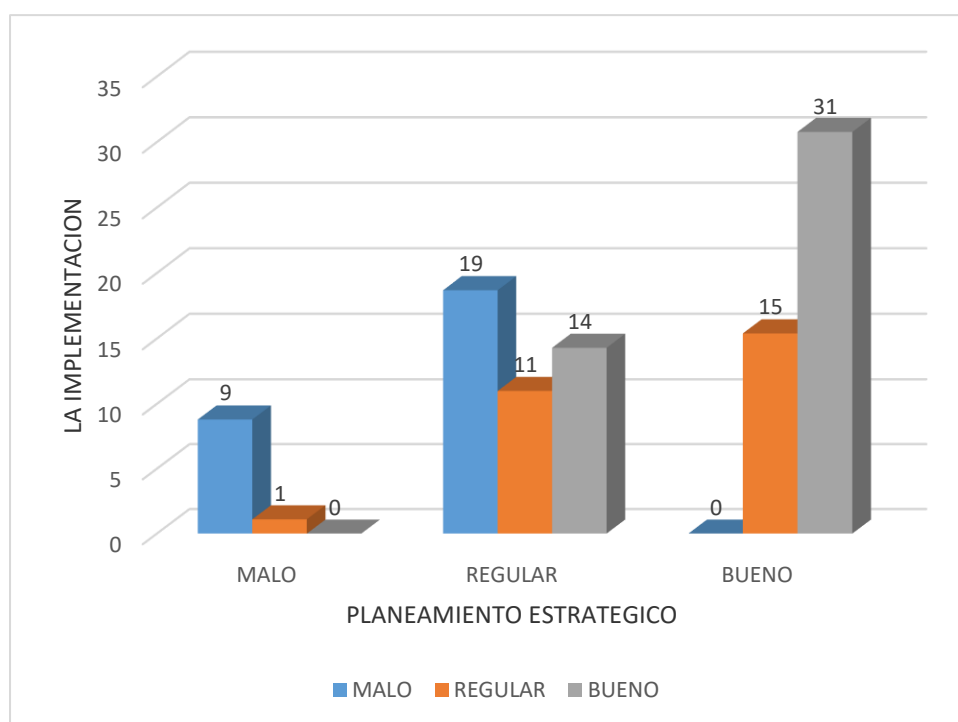
**Figura 1.** Mejora continua

El 25% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y mejora continua.

**Tabla 10.**

*Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la implementación*

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
MALO		8	9	17	19	0	0	25	27
REGULAR		1	1	10	11	14	15	25	27
BUENO		0	0	13	14	28	31	41	45



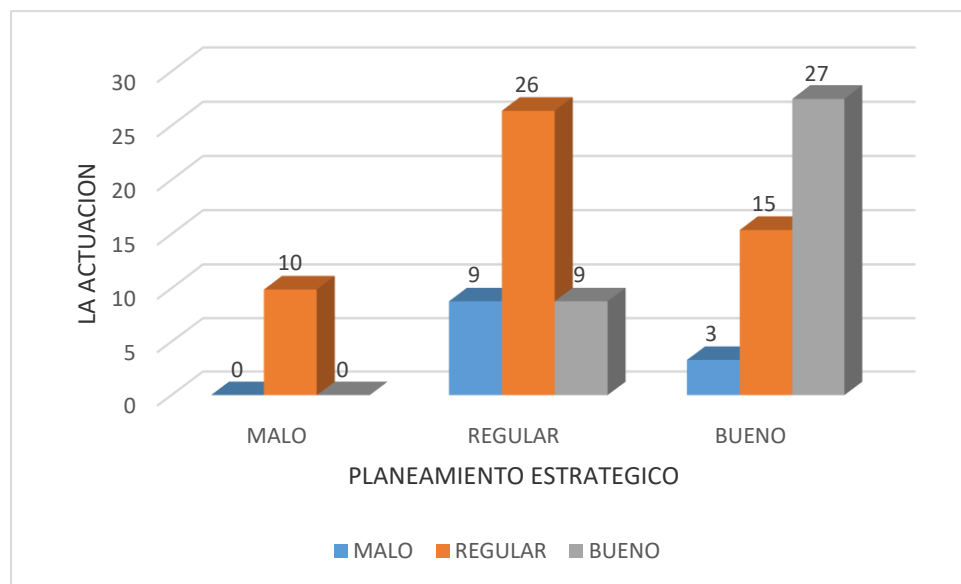
**Figura 2.** La implementación

El 31% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la implementación.

**Tabla 11.**

*Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la actuación*

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
MALO		0	0	8	9	3	3	11	12
REGULAR		9	10	24	26	14	15	47	52
BUENO		0	0	8	9	25	27	33	36



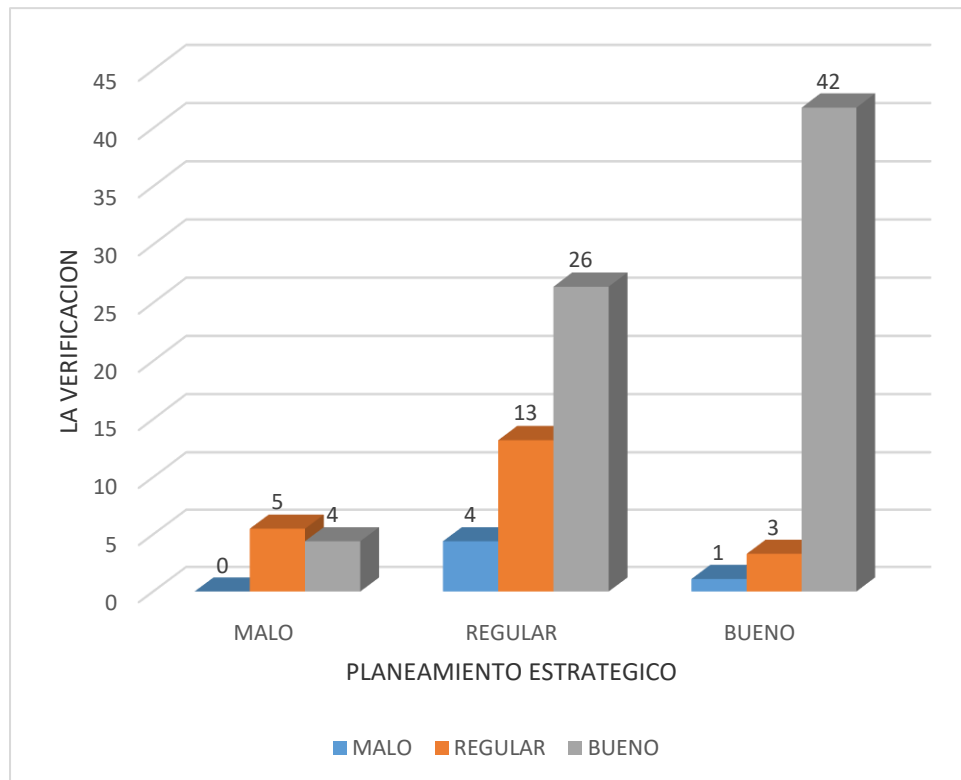
**Figura 3.** La actuación

El 27% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la actuación.

**Tabla 12.**

*Análisis bidimensional planeamiento estratégico y la verificación*

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
MALO		0	0	4	4	1	1	5	5
REGULAR		5	5	12	13	3	3	20	22
BUENO		4	4	24	26	38	42	66	73



**Figura 4.** La verificación

El 42% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la verificación.

## V. DISCUSIÓN

- 1) El objetivo general es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. De la teoría “La mejora continua es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia”. Según Fernández (2018) tuvo como general evaluar la auditoría gubernamental para mejorar la gestión logística del municipio perteneciente al Distrito de los Baños del Inca, llegando a la conclusión que la auditoría gubernamental si alcanza una mejora de la gestión logística del municipio, ayuda a evaluar de modo pertinente el empleo de los recursos públicos, adicionalmente, permite examinar el desempeño de las decisiones legales y reglamentarias. De igual modo el grado en que se han logrado los propósitos planeados. Del análisis bidimensional El 25% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y mejora continua. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.
- 2) El primer objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Considera la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para precisar alguna actividad, plan, o misión, en otras opciones. Según Nilupú (2017) tuvo como objetivo general determinar si la mejora continua influye en los procesos del sistema de costeo, así como de los servicios que facilita la Agencia Ransa S.A. Paita – 2017, de tal forma que consienta en constituir su relación; llegando el autor a concluir que la mejora continua brinda una ayuda con respecto al análisis de los costos de forma ordenada, pues encamina apropiadamente en la toma decisiones, haciendo que esta sea idónea, para el logro de la rentabilidad económica y financiera ansiada por la empresa. Del análisis bidimensional El 31% de los



encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la implementación. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

- 3) El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. De la teoría Implementar medidas correctivas con el propósito de estandarizar los procesos que se estén realizando de forma pertinente. Según Vásquez (2018) tuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald. El estudio muestra un enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión que cuando el municipio cuenta con los métodos pertinentes para la mejora continua beneficia con mayor claridad la gestión pública efectuada. Por otro lado, se rechazó la hipótesis nula y se comprobó la hipótesis de investigación. Del análisis bidimensional El 27% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la actuación. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.
- 4) El tercer objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. De la teoría consiste en comparar los resultados alcanzados con los que se planearon en un comienzo. Con el propósito de eliminar errores y llevar a la excelencia algún producto o servicio. En consideración a ello se deben tomar medidas correctivas esenciales y establecer estándares de calidad. Según Para Quintana (2018) en su artículo científico da a conocer la importancia de las políticas públicas que se dan en la Educación en Colombia en el cual pretenden la articulación intersectorial y así asegurar la calidad de la educación la calidad educativa aparece en el

escenario sin una clara conceptualización y causa fricción entre las realidades de las escuelas que gestionan expectativas y necesidades frente a los deseos del discurso oficial. Se concluyó que la calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar; a la luz de las diferentes realidades escolares, se considera más como una meta que como un indicador o un resultado específico. Del análisis bidimensional El 42% de los encuestados calificaron como bueno el planeamiento estratégico y la verificación. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

## **VI. PROPUESTA**

Mi propuesta está dirigido a instalar un software para dirigir planeamiento estratégico es necesario para la empresa u organización pues, con un buen plan la empresa trabaja sinérgicamente, todas las áreas colaboradoras se unen para lograr los objetivos y metas planteadas, así la empresa consigue ser más eficiente, eficaz y brindar la mejor calidad tanto en sus productos como en los servicios que esta brinda, logrando la satisfacción de su público objetivo y con esto rentabilidad.

Las empresas no pueden quedarse solo como espectadores ante los avances tecnológicos, nuevos desarrollos científicos, la globalización, etc. debe estar preparada para el futuro contar con un plan estratégico que le permita asimilar lo nuevo y lograr adaptarse a los cambios, pues de lo contrario esta desaparecería del mercado.

La instalación de un software genera un nivel de competitividad que es muy importante para las empresas o organizaciones del medio, es un indicador de cuanto están estas posicionadas en el mercado, se puede decir que cuanto más posicionada esta empresa se encuentre, es más difícil será para la competencia alcanzarla y las barreras de entrada de las nuevas empresas serán más grandes y difícil de superar en el rubro en la que esta se desenvuelva, si a esto le sumamos la calidad de los productos y servicios que esta brinda así como precios competitivos entonces también lograremos fidelizar al consumidor.

## **VII. CONCLUSIÓN**

- 1) El objetivo general es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.
- 2) El primer objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.
- 3) El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.
- 4) El tercer objetivo específico es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019. Se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

## **VIII. RECOMENDACIÓN**

- 1) Se recomienda la mejora continua porque es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia.
- 2) Se recomienda implementar una mayor acción en el desarrollo de procedimientos, medidas y métodos, entre otros, para puntualizar alguna actividad, plan, o misión, en otras opciones.
- 3) Se recomienda la actuación efectiva de implementar medidas oportunas con el propósito de homogenizar los procesos que se estén efectuando de forma apropiada.
- 4) Se recomienda una comparación convincente de los resultados logrados con los que se planearon en un comienzo, con el propósito de excluir errores y conducir a la excelencia cierto producto o servicio brindados. En tal sentido se deben tomar las medidas correctivas y establecer estándares de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abel, R. (13 de junio de 2016). *Planeamiento de estrategia*. Recuperado de: <http://mentepincipiante.com/2011/08/top-10-caracteristicas-de-un-planestrategico-exitoso/>
- Aguirre, R. (2014). *Mejora Continua* [Capacitación]. México. Recuperado de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DAMEJORA-CONTINUA.pdf>
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un Sistema de Gestión Orientado a la Mejora Continua de los procesos de Producción de la Empresa Pesquera Centromar S.A.* (Tesis de Maestría). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Betalleuz, F. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad Planeamiento Estratégico*. Huancayo: Grupo Monavalente
- Canales, Á. y Soler, V. (2015). *Estudio de la implantación de la mejora continua en PYMES*. España. 3C Tecnología. Recuperado de: [http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/328/pdf\\_12](http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/328/pdf_12)
- Carrasco S. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Cendeja, J. (17 de octubre de 2018). eumet.ned. Obtenido de eumet.ned: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/jlcv/planeacion-estrategica.htm>
- Chiavenato. (2009). *Gestión de talento humano*. México: Graw Hill.
- Cuervo, A. (2008). *Introducción a la administración de empresas*. Madrid: Ediciones Civiles.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. (2ª ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, S (2014). *Los Nuevos conceptos del control interno* (Informe COSO). Recuperado de <http://boooks.google.com.pe/>
- Eaerle, E. (noviembre, 2018). *Plan estratégico, reto de gerentes y empleados. Management y Empleo*. Recuperado de [https://www.ucv.edu.pe/datafiles/FONDO%20EDITORIAL/Manual\\_APA.pdf](https://www.ucv.edu.pe/datafiles/FONDO%20EDITORIAL/Manual_APA.pdf)
- Fernández, M. (2018). *Auditoria Gubernamental para mejorar la Gestión Logística de la Municipalidad Distrital de los Baños Del Inca, Cajamarca – 2017*. (Tesis de pregrado). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle>

/20.500.12692/25945/Fern%c3%a1ndez\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2ª ed.) Córdoba: Brujas.

Gonzales, R. (12 de octubre de 1999). <http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2000/1/48800101.pdf>.  
Obtenido de <http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2000/1/48800101.pdf>:<http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2000/1/48800101.pdf>

Guest, D. (03 de octubre de 2010). blog tv. Recuperado de blog tv: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:40OEKZe7JrAJ:es.slideshare.net/guestd39dbf0/fundamentos-de-la-teoria-de-la-planificacion+&cd=5&hl=es419&ct=clnk&gl=pe>

Guzmán. (2003). *Planificación del desarrollo*. Bogotá: Universidad d Bogotá.

Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta edición. México. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A

Hitpass, B (2014). *Business Process Management - Fundamentos y conceptos de implementación*. Recuperado de <http://boooks.google.com.pe/>.

Lara, P. (28 de febrero de 2013). *La Mejora Continua de los Procesos* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://pedrolarav.com/2013/02/28/la-mejora-continua-de-los-procesos/>

Mercado. (2004). *Administración Aplicada*. México: Caniem

Merino, V., Gaytán, F. y Garzón, A. (2003, septiembre). "Procesos de mejora continua". FEMP España. [Online]. Disponible: <http://www.femp.es/index.php/femp/content/download/846/7046/file/mejora.pdf>

Mora, A. y Arguelles, C. (2015). *Diseño de Pavimento Rígido para la urbanización Caballero y Gongora, Municipio de Honda – Tolima* (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2687/1/dise%C3%B1o%20de%20pavimento%20rigido%20para%20la%20urbanizaci%C3%B3n%20Caballero%20Gongora%2C%20Municipio%20de%20Honda-Tolima.pdf>

Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organización no lucrativas*. Madrid: Narce Ediciones.

Navarro, A. (11 de mayo de 2012). *Elementos de planeación estratégica*. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/01/22/elementos-de-planeacion-estrategica-metodologia-y-ejemplo-desarrollado/>

- Nilupú, E. (2017). *Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017*. (Tesis de Pregrado). Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10767/nilipu\\_c\\_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10767/nilipu_c_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ossorio. (2002). *Planeamiento Estratégico*. Buenos Aires: Coordinación Editorial.
- Parra. (08 de abril de 2014). *Nuestro Blog Somos El Grupo #05*. Recuperado de <http://grupo5desarrolloorganizacionalunesr.blogspot.com/2014/04/descripcion-delmodelo-conceptual-de.html>
- Paz, R. (2018). *El planeamiento estratégico en el desempeño académico del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Antenor Orrego Espinoza”, Chorrillos 2018*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21181/Paz\\_PR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21181/Paz_PR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, Palomini, Zevallos y Olizano. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad San Marcos.
- Peñaranda, S. (2015) *Diseño de un Plan Estratégico para la Empresa Qs Consultores*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156268.pdf>.
- Pimentel, L. (15 de setiembre de 1999). *Introducción al concepto de planificación estratégica*. Obtenido de Introducción al concepto de planificación estratégica: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/5.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf)
- Quintana, Y. (agosto, 2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Román, S. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020*. (Tesis de Pregrado). Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1501/1/T-UIDE-1102.pdf>
- Sáinz. (2017). *El pan estratégico en la práctica*. Madrid: Editorial Esic.
- Sanchez, C. (2019). *Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L, surquillo, 2018*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019\\_Sanchez-Cueva.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019_Sanchez-Cueva.pdf)
- Vásquez, Y. (2018). *Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis, 2018*. (Tesis de Maestría). Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38941/V%c3%a1squez\\_RYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38941/V%c3%a1squez_RYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Zambrano, O. y Almeida, O. (2018). *Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017*. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9d3d0eb6-ab7f-47b6-a55d-5219777bd40b%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E06F0A84&db=edsbas>

**ANEXOS:**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?	GENERAL Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	GENERAL Existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Seguimiento</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Rendimiento</li> <li>- Reprogramación</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO</b> El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> <b>Tipo de muestra</b> Se utilizará la muestra censal, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p><b>Tamaño de muestra</b> La muestra es censal. La unidad de análisis de estudio será el total de la población.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> <b>Variable 1: Planeamiento Estratégico</b> <b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta <b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p><b>Variable 2: Mejora Continua</b> <b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta <b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre el planeamiento estratégico y la implementación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.			
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre el planeamiento estratégico y la actuación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas preventivas</li> <li>- Innovación laboral</li> <li>- Innovación tecnológica</li> <li>- Mejoramiento continuo</li> <li>- Resultados</li> </ul>	
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre el planeamiento estratégico y la verificación de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MEJORA CONTINUA DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, LIMA 2019	Planeamiento Estratégico	Andía (2017) definió que “Planeamiento estratégico es el proceso sistemático constituido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos” (p.74).	La variable el planeamiento estratégico fue medida por medio de 3 dimensiones: Diseño, Monitoreo y Evaluación; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Diseño	Compromiso	Escala ordinal	1-2	TD= Total D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo
				Monitoreo	Seguimiento		3-4	
					Supervisión		5-6	
				Evaluación	Rendimiento		7-8	
	Reprogramación	9-10						
	Mejora Continua	Según Canales y Soler (2015) definieron que “La mejora continua de procesos trata de mejorar las diferentes fases o procesos que tienen lugar en la producción de nuestro producto o servicio, interviniendo desde el principio hasta que llega al cliente”. (p.197).	La variable mejora continua fue medida por medio de 3 dimensiones: Implementación, Actuación y Verificación; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Implementación	Medidas preventivas	Escala ordinal	11-12	
				Actuación	Innovación laboral		13 - 14	
					Innovación Tecnológica		15 - 16	
				Verificación	Mejoramiento continuo		17-18	
					Resultados		19-20	

### Anexo 3: Instrumento

#### “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MEJORA CONTINUA DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, LIMA 2019”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Planeamiento Estratégico y la Mejora Continua de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Lima 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:


TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		VALORACIÓN				
ÍTEM	PREGUNTA					
		1	2	3	4	5
1	Los trabajadores están comprometidos con el Planeamiento Estratégico.					
2	En la institución están comprometidos en hacer un trabajo con calidad.					
3	La institución aplica sistemas de seguimiento para el desarrollo de las metas.					
4	La institución hace seguimiento a los programas de cumplimiento propuestas.					
5	La institución cuenta con medidas de control para el cumplimiento de las metas.					
6	La institución supervisa el desenvolvimiento del personal.					
7	La institución evalúa el rendimiento del personal.					
8	La institución cuenta con planes para mejorar el rendimiento de los trabajadores.					
9	La institución reprograma las capacitaciones para mejorar los resultados.					
10	La institución realiza asesorías a su personal para realizar eficazmente sus labores.					
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
11	La institución cuenta con estrategias que ayuden a tomar medidas preventivas.					
12	El portal de transparencia se encuentra actualizado.					
13	Los servicios que ofrece la institución están acorde a las exigencias del público.					
14	La institución realiza innovaciones laborales en los procesos institucionales.					
15	La institución realiza innovaciones tecnológicas en sus servicios.					
16	La institución garantiza el adecuado suministro de información.					

17	Los procesos de mejora son beneficiosos para la entidad.					
18	La optimización de los procesos identifica los problemas principales.					
19	La institución realiza capacitaciones sobre los resultados del personal.					
20	La mejora continua refleja resultados en los indicadores de gestión.					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MEJORA CONTINUA DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: SOTELO CRUZ GUILLERMO ELOY							
Apellidos y nombres del experto: DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Diseño	Compromiso	Los trabajadores están comprometidos con el Planeamiento Estratégico.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			En la institución están comprometidos en hacer un trabajo con calidad.		✓		
	Monitoreo	Seguimiento	La institución aplica sistemas de seguimiento para el desarrollo de las metas.		✓		
			La institución hace seguimiento a los programas de cumplimiento propuestas.		✓		
		Supervisión	La institución cuenta con medidas de control para el cumplimiento de las metas.		✓		
			La institución supervisa el desenvolvimiento del personal.		✓		
	Evaluación	Rendimiento	La institución evalúa el rendimiento del personal.		✓		
			La institución cuenta con planes para mejorar el rendimiento de los trabajadores.		✓		
		Reprogramación	La institución reprograma las capacitaciones para mejorar los resultados.		✓		
			La institución realiza asesorías a su personal para realizar eficazmente sus labores.		✓		
MEJORA CONTINUA	Implementación	Medidas preventivas	La institución cuenta con estrategias que ayuden a tomar medidas preventivas.	✓			
			El portal de transparencia se encuentra actualizado.	✓			
	Actuación	Innovación laboral	Los servicios que ofrece la institución están acorde a las exigencias del público.	✓			
			La institución realiza innovaciones laborales en los procesos institucionales.	✓			
		Innovación Tecnológica	La institución realiza innovaciones tecnológicas en sus servicios.	✓			
			La institución garantiza el adecuado suministro de información.	✓			
	Verificación	Mejoramiento Continuo	Los procesos de mejora son beneficiosos para la entidad.	✓			
			La optimización de los procesos identifica los problemas principales.	✓			
		Resultados	La institución realiza capacitaciones sobre los resultados del personal.	✓			
			La mejora continua refleja resultados en los indicadores de gestión.	✓			
Firma del experto:			Fecha <u>15 / 05 / 2020</u>				
 Dr. Vasquez E. Juan M.							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## Anexo 5: Matriz de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
2	4	5	4	5	3	3	3	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
4	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
5	4	4	4	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
6	4	4	1	4	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
7	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
8	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
9	4	5	5	5	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
10	3	1	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
11	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
12	4	4	1	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
14	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
15	4	5	5	5	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
16	3	1	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
17	2	2	3	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
18	3	2	1	1	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
20	4	4	1	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2
21	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
24	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
25	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
26	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
27	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
28	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
29	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
30	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
31	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
32	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
33	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
36	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
37	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
38	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
39	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
41	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
42	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2
43	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
45	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
46	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
47	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
48	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
49	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
50	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
51	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
52	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
53	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
54	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
55	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
56	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
57	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
58	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	3	4
59	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
60	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
61	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
63	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
64	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2
65	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
66	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
68	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
69	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
70	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
71	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
73	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5
74	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
75	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
76	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
77	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
78	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
79	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
80	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
81	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
82	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
84	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
85	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
86	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
87	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
88	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
89	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
90	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
91	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5