



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN EL COLEGIO REGIONAL DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, LINCE 2019.**

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

AUTORES:

Bach. CALDERON CACERES, OLINDA VIOLETA

Bach. TORRES SANCHEZ, LIZA BRITT

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 lo dedico a Dios por darme la vida y salud, a mis padres por el cariño y apoyo permanente para continuar con mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

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

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación del Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Las teorías que las fundamentan son; Planeamiento Estratégico según D'Alessio (2015) nos Indica que es analizar y plantear de manera previsoramente sistemática comportamientos, objetivos y alternativas de acción, seleccionarlos de una manera óptima y fija instrucciones para la realización racional. Por otro lado, Calidad de Servicio, según Sarmiento y Paredes (2019) indica que es ambivalente, con una respuesta positiva con los factores de percepción de cooperación entre los trabajadores internos y la estimación de su trabajo. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por los 51 Licenciados en Administración que laboran en el Colegio Regional de Licenciados en Administración y la muestra ha sido censal, la cual abarca a los a 51 Licenciados en Administración que laboran en el Colegio Regional de Licenciados en Administración. La técnica utilizada ha sido la encuesta y como instrumento para recopilar los datos se usó el cuestionario tipo Likert conformada por 20 preguntas, de acuerdo con los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivos se concluye que el Planeamiento Estratégico tiene relación con la Calidad de Servicio.

Palabras clave: planeamiento estratégico, calidad del servicio, análisis interno.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship between Strategic Planning and Quality of Service at the Regional College of Graduates in Administration, Lince 2019. The theories that support them are; Strategic Planning according to D'Alessio (2015) Indicates that it is to analyze and plan behaviors, objectives and action alternatives in a systematic way, select them in an optimal way and fix instructions for rational implementation. On the other hand, Quality of Service, according to Sarmiento and Paredes (2019) indicates that it is ambivalent, with a positive response with the factors of perception of cooperation between internal workers and the estimation of their work. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was made up of the 51 Graduates in Administration who work in the regional college of Graduates in Administration and the sample was census, which includes the 51 Graduates in Administration who work in the regional college of Graduates in Administration. The technique used has been the survey and as a tool to collect the data, the Likert questionnaire consisting of 20 questions was used, according to the results and respective descriptive and inferential analysis, it is concluded that the Strategic Planning is related to the Quality of Service.

Keywords: strategic planning, quality of service, internal analysis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| CARÁTULA | i |
| ASESOR DE TESIS | ii |
| JURADO EXAMINADOR..... | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURA | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 16 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 16 |
| 1.2. Formulación del problema | 20 |
| 1.2.1. Problema general | 20 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 20 |
| 1.3. Justificación del estudio..... | 20 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 20 |
| 1.4. Objetivos de la investigación | 21 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 21 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 22 |
| II. MARCO TEÓRICO | 23 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 23 |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales..... | 23 |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales..... | 25 |
| 2.2. Bases teóricas de las variables | 27 |
| 2.2.1. Variable planeamiento estratégico..... | 27 |
| 2.2.2. Variable Calidad de Servicio..... | 37 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 44 |
| III. MARCO METODOLÓGICO..... | 46 |
| 3.1. Hipótesis de la Investigación | 46 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.1.1. | Hipótesis general | 46 |
| 3.1.2. | Hipótesis específicas | 46 |
| 3.2. | Variables de estudio | 46 |
| 3.2.1. | Definición conceptual..... | 46 |
| 3.2.2. | Definición operacional..... | 47 |
| 3.3. | Tipo y nivel de la investigación | 47 |
| 3.3.1. | Tipo de investigación | 47 |
| 3.3.2. | Niveles de Investigación | 47 |
| 3.4. | Diseño de la Investigación..... | 47 |
| 3.5. | Población y muestra de estudio..... | 48 |
| 3.5.1. | Población..... | 48 |
| 3.5.2. | Muestra..... | 48 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 3.6.1. | Técnicas de recolección de datos..... | 49 |
| 3.6.2. | Instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 3.7. | Métodos de análisis de datos | 51 |
| 3.8. | Aspectos éticos | 52 |
| IV. | RESULTADOS | 53 |
| 4.1. | Prueba de normalidad | 54 |
| 4.2. | Prueba de hipótesis..... | 55 |
| 4.2.1. | Hipótesis general | 55 |
| 4.2.2. | Hipótesis específica..... | 56 |
| 4.3. | Análisis bidimensional | 59 |
| V. | DISCUSIÓN | 63 |
| VI. | PROPUESTA..... | 66 |
| VII. | CONCLUSIONES | 67 |
| VIII. | RECOMENDACIONES..... | 68 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 69 |
| | ANEXOS | 76 |
| | Anexo 1: Matriz de Consistencia..... | 77 |
| | Anexo 2: Matriz de Operacionalización..... | 78 |
| | Anexo 3: Instrumento | 79 |
| | Anexo 4: Validación del instrumento..... | 80 |

Anexo 5: Matriz de datos82

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | Validación de Instrumento por expertos | 50 |
| Tabla 2. | Valores Alpha de Cronbach..... | 50 |
| Tabla 3. | Confiabilidad de la variable Planeamiento Estratégico..... | 51 |
| Tabla 4. | Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio | 51 |
| Tabla 5. | Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial | 53 |
| Tabla 6. | Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para planeamiento estratégico | 54 |
| Tabla 7. | Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para calidad de servicio | 54 |
| Tabla 8. | Correlación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio | 55 |
| Tabla 9. | Correlación entre análisis y calidad de servicio | 56 |
| Tabla 10. | Correlación entre evaluaciones y calidad de servicio | 57 |
| Tabla 11. | Correlación entre implementación y calidad de servicio | 58 |
| Tabla 12. | Distribución de frecuencia según calidad de servicio y planeamiento estratégico | 59 |
| Tabla 13. | Distribución de frecuencia según calidad de servicio y análisis | 60 |
| Tabla 14. | Distribución de frecuencia según calidad de servicio y evaluación | 61 |
| Tabla 15. | Distribución de frecuencia según calidad de servicio e implementación | 62 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | |
|--|----|
| Figura 1. Planeamiento estratégico | 59 |
| Figura 2. Análisis | 60 |
| Figura 3. Evaluación | 61 |
| Figura 4. Implementación | 62 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos da a conocer sobre el planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

El Perú ha crecido sostenidamente durante los últimos 15 años, aunque los últimos 5 ha venido disminuyendo su velocidad de crecimiento, pero sigue en el grupo de vanguardia en crecimiento económico de los países de la región latinoamericana, la globalización ha abierto nuevos mercados y ha generado nuevos desafíos para el país. En el año 2019, a pesar del contexto internacional desfavorable, la economía peruana mantuvo su dinamismo, impulsada fundamentalmente por el aumento de la inversión privada y del consumo privado como consecuencia de la confianza de los inversionistas en la política económica, manejo fiscal y monetario, confianza que se ha visto alterada en el año 2020 por la presencia del Covid 19.

Las perspectivas de crecimiento de largo plazo llamado también de proyecciones estratégica en la economía peruana, ha generado la necesidad en las organizaciones empresariales orienten su visión de crecimiento así, según Meléndez (2017) manifestó que los empresarios o conductores de las organizaciones deberían preocuparse más por pensar estratégicamente, para poder afrontar los cambios de manera correcta.

Las proyecciones se han visto alteradas sustantivamente en el año 2020 por la presencia de la pandemia en el mundo, alterando significativamente las proyecciones de corto, mediano y largo plazo, las Organizaciones Peruanas están adaptándose a esta nueva realidad y a complicado el crecimiento y economía nacional, el Estado ha tenido que aplicar recursos importantes a la emergencia, préstamos a las empresas grandes medianas y pequeñas, comprometiendo la estabilidad económica y social.

Ante esta nueva realidad que al parecer no se va ha resolver en el corto plazo, las empresas están redimensionando sus operaciones de corto plazo para superar los problemas inmediatos y reposicionarse en el mercado interno en el

nuevo contexto, por lo que resulta necesario la participación del talento humano para encontrar salidas y dar sostenibilidad a las empresas con profesionales que capacitados cuya orden del Colegio vayan más allá de la defensa gremial, y se proyecten en alternativas de apoyo a este reto, en particular el Colegio Regional de Licenciados en Administración, debe generar espacios de promoción y aporte de profesionales competentes.

En este sentido, el Colegio Regional de Licenciados en Administración, cuenta con 30 años de actividad institucional y requiere con urgencia proyectarse con un Plan estratégico que incorpore las demandas de corto plazo, debe ser el bastión y eje principal en potenciar buenos profesionales, oportunidades laborales y el reconocimiento de la sociedad a su aporte, las mismas que servirán para poder generar relaciones redituables con los agremiados y la CORLAD.

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, ubicado en el distrito de Lince, es por ello que nos expresaremos muy detalladamente en cada capítulo de la realización de la investigación para su respectivo desarrollo:

Capítulo I. Está conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivos de la investigación.

Capítulo II. Está conformada por antecedentes de la investigación, bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III. Está conformada por la Hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV. Está conformada por 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

Hasta hace menos de treinta años, el planeamiento era un gran desconocido para los hombres de negocios, y se sabía poco o nada sobre cómo funcionaba. Sin embargo, se han desarrollado investigaciones que han demostrado su funcionalidad en el tiempo. Según Braidot (2016) indicó que en la década de los 90, la denominada década del conocimiento, ocurrió un salto cualitativo y cuantitativo importante en las ciencias y a finales de esta, empezaron a expandirse, extrapolándose conocimientos sobre el planeamiento hacia aplicaciones más de tipo organizacional y sobre todo en la cultura organizacional; a partir de ello, surge el planeamiento estratégico, la cual es aplicada a las actividades de las empresas.

En el ámbito internacional, el planeamiento estratégico se viene desarrollando de manera significativa en muchos países en Sudamérica. Casos conocidos en Argentina, Brasil y Uruguay, ya que es hoy en día un instrumento efectivo para desarrollo de las personas en las organizaciones. Según González (2014) manifestó que hoy en día, a nivel mundial las empresas exitosas que buscan permanecer en el mercado y desean mejorar las utilidades, se gestionan utilizando el planeamiento estratégico entre su personal ejecutivo para aumentar las inversiones de sus socios y satisfacer a sus clientes, que son la razón de su existencia.

En el ámbito nacional, esta herramienta es poco conocida, su aplicación o desarrollo de ésta es escasa ya sea por el desconocimiento o por la falta de información en las empresas. Algunas universidades como ESAN y la Universidad del Pacífico, vienen difundiendo esta herramienta basada en principios neurocientíficos para formar especialistas bajo este concepto y así, mejorar la toma de decisiones creando valor a las empresas elevando la productividad en los distintos niveles de la empresa.

Según Abreu (2015) indicó que, en el ámbito local, el planeamiento estratégico es un campo que ha sido abordado, pero con poco énfasis, no ha sido un camino fácil, puesto que toda propuesta nueva, produce, en un principio, un

entusiasmo que en ocasiones puede aislarla y no se maneja con bases conceptuales sólidas o debido al rechazo por resistencia y defensa de los paradigmas tradicionales.

La calidad de servicio y los resultados a largo plazo están estrechamente relacionados ya que dependiendo de nuestra calidad de servicio que brindemos nuestros asociados, estos van a sentirse satisfechos o no con lo que podamos ofrecer es por ello, que el comportamiento de los asociados es de vital importancia que necesitamos saber qué es lo que nuestros asociados piensan necesitan y buscan con respecto a CORLAD.

Se ha observado que la calidad de servicio que brinda actualmente tiene aspectos a mejorar como, demoras en el tiempo de los servicios ofrecidos, la capacitación de los colaboradores y entre otros, de no mejorar dichos aspectos no se estará obteniendo a los asociados satisfechos que es uno de los aspectos a mejorar y agrandar la calidad del servicio, por otro lado, también se reducirá las amenazas constantes que podría afectar a la empresa, dentro de ellas también está la competencia.

Hoy en día, se ha evidenciado que el planeamiento estratégico está permitiendo un mejor desarrollo en el liderazgo, en la comunicación y en la toma de decisiones.

La Ley N° 28948 que norma la Institucionalización del Consejo Nacional de Decanos de los Colegios Profesionales de Perú, establece que los decanos de los colegios profesional tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las normas éticas y deontológicas de sus agremiados. El Colegio de Licenciados en Administración se crea por Decreto Ley N.º 22087 el 14 de febrero de 1978, como una entidad autónoma y representativa de la profesión en todo el territorio de la República, Su Estatuto se aprueba por Decreto Supremo N.º 020-2006-ED en el cual se destaca como finalidad del colegio, velar que el ejercicio profesional se desarrolle de acuerdo con los principios de la ciencia administrativa y el código de ética profesional. Según el Artículo 2 de la Ley N° 28948, el Consejo Nacional de Decanos de los Colegios Profesionales del Perú, está constituido por los Decanos Nacionales de los Colegios Profesionales reconocidos por Ley. La sede principal

es la ciudad de Lima y puede constituirse los Consejos Regionales de Decanos, conforme a los estatutos. Los colegios profesionales son instituciones autónomas con personalidad de derecho público y se rigen por su ley de creación, Para ejercer la profesión en el país, es necesario la colegiatura (Art. 20 de la Constitución Política del Perú). *El Colegio de Licenciados en Administración del Perú*, mediante la Resolución N.º 028-2009-CLAD/CDN-D, ha establecido el Código de Ética Profesional, el cual debe ser cumplido por todos sus colegiados y el Colegio debe cumplir y hacer cumplir estas normas éticas, actitudinales y de conducta.

La importancia de los principios éticos profesional, de acuerdo con Hortal (2002), son códigos deontológicos con un amplio horizonte de principios y criterios, estos principios son: el de beneficencia, el de autonomía y el de justicia, los que permiten a la ética profesional recuperar el sentido del quehacer profesional. Así el código de ética resulta ser instrumento de comunicación de la profesión entre los profesionales y de estos con la sociedad, quienes finalmente son potenciales clientes y usuarios del servicio de los agremiados.

Cloud (2008) indica en su teoría que se advierte que la integridad profesional se refiere al ser de una persona completa, una persona integrada con todas las partes de su ser. Se trata de la endereza y la efectividad como persona.

Teorizando aún más, Covey (2007) según lo mencionado en su libro *El factor de la confianza*, indica que la integridad significa, esencialmente, honestidad. Es decir, una persona íntegra significa mucho más que ser honesto, que actúa congruentemente con lo que dice y pregona, actúa con mucha responsabilidad ética para sí mismo y para la sociedad. Es aquí en donde el Colegio de Licenciados en Administración tiene fijado fortalecer la integridad de sus profesionales colegiados con relación a las actuaciones anteriores

Ahora el Colegio Regional de Licenciados en Administración muestra en esta investigación que poner en práctica el Planeamiento Estratégico mejorará las capacidades cognitivas y emocionales de sus asociados, pudiendo estos así responder de manera más eficiente y segura a escenarios que se puedan presentar. Es por ello, que es relevante que el Licenciado en Administración se

actualice y utilice las herramientas acordes a su realidad puesto que esto influye en sus habilidades directivas y en su accionar profesional.

Otro aspecto preocupante del colegio regional de licenciados en administración, son las irregularidades morales y éticas del licenciado en el correcto ejercicio profesional laboral, es en el CORLAD donde se aplica el código de ética que debe ser norma de conducta profesional de los colegiados de la orden, es aquí donde el Colegio debe insistir para superar esta deficiencia.

La capacitación y actualización teórica practica permanente de los agremiados, se hace imperativo acometer con mucha decisión y participación, los desfases de los colegiados en cuanto al uso de las herramientas y entrenamientos resulta estratégico incentivar a través de cursos a distancia, casuísticas, charlas, grabaciones de soluciones tipo, todo lo cual coadyuvara a los Licenciados colegiados a permanecer cerca y activo con su Colegio, siendo la institución generar estos acercamientos con apoyo especializado profesional, los que se encuentran más avanzados, generen artículos de difusión prácticos y utilitarios. Existe la necesidad entonces que el Colegio oriente sostenidamente como parte de su estrategia apoyar en la actualización profesional, apoyo que repercutirá en los agremiados y también en el fortalecimiento del Colegio, para lograr mayor presencia en el medio profesional especializado, caso contrario la orden no podrá impulsar a mejores niveles de integración con la sociedad y las organizaciones demandantes de profesionales, caso contrario no van a inspirar confianza y mejor posicionamiento institucional y profesional, afectando seriamente los fines por lo cual se ha establecido el Colegio.

Si bien, la Ley establece como requisito obligatorio para el ejercicio profesional en entidades de la administración pública y/o privada y de manera independiente, la colegiatura y habilitación profesional vigente, también lo es que la Constitución Política del Estado, reconoce como derecho fundamental de la persona, el derecho a trabajar libremente con sujeción a la Ley (artículo 2° inciso 15), considerando al trabajo como un deber y un derecho base del bienestar social y medio de realización de la persona. En ese sentido en el sector público al no ejercer la profesión se evade la colegiación de los profesionales. En cambio, en el sector privado el ejercicio profesional exige la colegiatura dando cumplimiento en

mayor grado el cumplimiento de la norma al respecto. Es aquí donde el Colegio debe asumir su rol y funciones compatibles con los autorizados por Ley y generar sinergias con sus agremiados para impulsar mayor actividad gremial, promover el desarrollo profesional de mayor especialización, emisión de una revista especializada etc que haga notarse en el ámbito de su competencial, en las organizaciones empresariales y en la sociedad en general.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica de la presente tesis se da con el fin de conocer las teorías sobre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio que existen y que ayudarán a entender mejor la presente investigación, se desea lograr buscar la relación que guardan estas dos variables que se menciona aquí, por lo cual beneficiará al Colegio Regional de Licenciados en Administración.

1.3.2. Justificación práctica

Así mismo este estudio tiene justificación práctica, ya que ayudará a que las empresas u organizaciones puedan desenvolverse y mejorar sus servicios y van a adquirir un amplio conocimiento sobre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio, este estudio servirá como antecedente de trabajos a futuros que quieran continuar con el análisis e investigación sobre las variables trabajadas.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación tiene justificación metodológica, ya que se creará instrumentos de medición que ayudarán y asegurarán al presente estudio, además de definir los conceptos de las variables planeamiento estratégico y calidad de servicio, llegando a delimitar la población y por consiguiente, la muestra adecuada.

1.3.4. Justificación Social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social, porque va a ayudar a que más instituciones pueden mejorar sus planes estratégicos y la calidad de servicio a través de esta tesis podrán conocer los beneficios que pueden recibir a través de sus asesorías.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- OE 1. Determinar la relación que existe entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.
- OE 2. Determinar la relación que existe entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.
- OE 3. Determinar la relación que existe entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Sánchez (2018) en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016”, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad en la institución. El estudio planteado fue de tipo descriptivo. Concluyendo que, si existe una relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.865, representando una muy buena asociación. Por lo cual conllevaron a replantear las estrategias para que así avale el clima institucional en la organización, así mismo necesita de un reconocimiento a la capacidad de la institución para que se logre recuperar y se desarrolle de manera eficaz el objetivo principal.

Milla (2017) en su tesis titulada “Planeamiento estratégico y gestión de calidad en la I.E.P. Johannes Gutenberg, Agustino, 2017” cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad en la I.E.P. Johannes Gutenberg, Agustino, 2017. Es una investigación de tipo aplicada, de corte transversal y de nivel descriptiva correlacional. Mediante los resultados obtenidos se concluye que existe una relación fuerte entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad, por lo que se recomienda evaluar periódicamente los resultados de las estrategias formuladas, teniendo en cuenta que el monitoreo y/o seguimiento fue una de las dimensiones que obtuvo la correlación más baja, es necesario medir el rendimiento del trabajo o las actividades realizadas para aplicar acciones de mejora en caso sea necesario.

Novoa (2019) en su tesis titulada “Plan Estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de La Ciudad de Piura, año 2017” teniendo relación en el análisis estratégico que se realizó a la Institución, mostró

como objetivo general diseñar el Plan Estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de la ciudad de Piura, año 2017. El estudio fue descriptivo, no experimental, transeccional que planteó el diseño de plan estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”. Llegando a la conclusión que el desarrollo de un plan estratégico le ayudara como guía para la elaboración de sus estrategias de corto y largo plazo, el nuevo planteamiento de su misión y visión llevara a seleccionar nuevos valores, los mismos que serán comunicados a la comunidad Raimondi; el análisis realizado en el presente trabajo ha llevado a poder estudiar el entorno interno y externo de la institución, lo cual ha permitido identificar fortalezas y debilidades, así como también oportunidades y amenazas, esto ha llevado a plantear estrategias de corto y largo plazo, determinando factores claves para el éxito.

Alcalde (2019) en su tesis titulada “Desempeño docente y evaluación formativa en el nivel primaria de la institución educativa N° 80829 José Olaya, La Esperanza” cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la evaluación formativa de los aprendizajes en el Nivel Primario de la Institución Educativa N° 80829 José Olaya, La Esperanza 2019. El diseño de investigación es no experimental-transversal de tipo descriptivos correlacional permitiendo establecer la relación entre ambas variables. Concluyendo que se determinó a través de la prueba estadística de Pearson, una correlación alta entre el desempeño docente y la evaluación formativa con un valor $r = 0.612$ y con un nivel de significancia de 0.000, para $p < 0.01$, señal de que sí existe relación significativa entre ambas variables de investigación. Por lo tanto, que la entidad educativa promueva capacitaciones o grupos de interaprendizaje respecto al conocimiento y aplicabilidad de la evaluación formativa que le sea factible al docente aplicarlo en su trabajo diario.

Vílchez y Vera (2016) en su tesis titulada “Gestión de recursos financieros del concejo de participación estudiantil y la implementación de materiales educativos según los estudiantes del ciclo avanzado en centros de educación básica alternativa UGEL N° 06 Ate, 2015” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre gestión los recursos financieros del COPAE, y los materiales educativos según los estudiantes del ciclo avanzado en Centros de Educación

Básica Alternativa UGEL N° 06 Ate, 2015. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental de tipo transversal– correlacional porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo. Después del procesamiento de los datos se concluyó que existe una correlación positiva fuerte y alta (0,890) y el p-valor = 0,001 < 0,05, entre recursos financieros y materiales educativos, según la perspectiva de los estudiantes del ciclo avanzado en CEBA de la UGEL N° 06 Ate, 2015, de esta manera rechazando la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alterna (H1).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Según Romero (2016) en su artículo titulado “La planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio educativa de la universidad técnica de Babahoyo” tuvo como propósito implementar oportunidades y beneficios para mejorar la toma de decisiones y así facilitar las nuevas capacidades en la educación como también poder integrar estrategias y herramientas para la participación de toda la organización, concluye que la planificación estratégica se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de gestión educativa, el nivel del estudio en investigación es bueno por lo que genera y fortalece los procesos para llegar a las metas planteadas. Entonces, la planificación estratégica es medio indicado para mejorar la calidad de gestión educativa.

Pusdá (2016) en su trabajo de investigación titulado “Plan Estratégico de Marketing para optimizar el Servicio Educativo de la Escuela Básica “Procer Manuel Quiroga” de la ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi” cuyo objetivo general fue diseñar un plan estratégico de marketing que permita optimizar el servicio educativo para la Escuela Básica “Prócer Manuel Quiroga” de la Ciudad de San Gabriel de la Provincia del Carchi, desarrollando un diagnóstico situacional y un estudio de mercado. El tipo de investigación fue descriptivo, con un método exploratorio. Llegando a la conclusión que en el diagnóstico situacional de este trabajo de investigación se pudo detectar que el servicio educativo de la Escuela Básica “Prócer Manuel Quiroga” de la Ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi se encuentra afectado por: la deficiencia en la articulación de la clase para llamar la atención y motivar la participación, por la deficiencia en los trámites

administrativos, por la falta de un clima laboral con todo el personal y por la falta de una comunicación adecuada, además de presentarse una falta de formación y actualización continua del personal. La implementación de este proyecto permite que la comunidad educativa tenga cambios profundos tanto en el aspecto social, mercadológico, educativo e institucional.

Lozada (2016) en su tesis titulada “Diseño de Plan Estratégico en una Institución Educativa de enseñanza de inglés: Centro Ecuatoriano Norteamericano” evidenciando tener relación con el análisis de estudio, cuyo objetivo general fue diseñar un Plan Estratégico con el propósito de mejorar los procesos administrativos, mismo que significará un cambio de la cultura corporativa, empoderamiento de los empleados, la reducción de los ciclos de tiempo de los procesos. La metodología usada fue cualitativa de tipo exploratorio. El autor llegó a la conclusión que una organización depende de sus clientes, las políticas gubernamentales y los acontecimientos políticos, de sus colaboradores, directivos, proveedores, en un círculo interminable de causas y acciones originadas por cada uno de los actores involucrados; la determinación de estrategias depende de todos estos factores que afecta el desarrollo de la organización en sus procesos administrativos. El análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas les permiten conocer con detalle la situación actual de la organización.

López (2015) en su tesis titulada “Evaluación Administrativa del proyecto Educativo Institucional (Estudio realizado en establecimientos oficiales del nivel primario del municipio de San Juan Ostuncalco)”, cuyo objetivo general fue Establecer si los directores de las escuelas oficiales del nivel primario del municipio de San Juan Ostuncalco aplican la Evaluación Administrativa como herramienta para la evaluación del Proyecto Educativo Institucional. El diseño de la investigación fue descriptivo, contiene dos variables una independiente y otra dependiente, busca demostrar si los directores y directoras poseen los conocimientos sobre Evaluación Administrativa y su aplicación en el campo educativo, así también de los componentes del Proyecto Educativo Institucional y su inclusión en la labor técnica, administrativa, pedagógica y financiera de los centros educativos. Por lo tanto, se concluyó que los directores de los establecimientos oficiales de educación primaria

del municipio se San Juan Ostuncalco, no aplican la Evaluación administrativa como herramienta para la evaluación del Proyecto Educativo Institucional.

Beltrán y Enciso (2019) en su tesis titulada “Implementación de un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación en los estudiantes de grado noveno en la IED La Paz, municipio de Guaduas”, presentó como objetivo general implementar un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación en los estudiantes de grado noveno en la IED La Paz, municipio de Guaduas. Se realizó con un enfoque cuantitativo, que consiste en la recolección de datos y un análisis estadístico que permitió describir los aprendizajes relevantes generados a partir de este proceso. Los autores llegaron a la conclusión de que implementar un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación es un logro que va a impactar la forma como aprenden y desarrollan los proyectos de investigación los estudiantes en la IED La Paz, en el municipio de Guaduas y por qué no, en otras Instituciones Educativas, ya que los resultados concluyen una mejora significativa, pasando, de entre 0% y 25% los resultados en las rúbricas de evaluación a resultados entre el 50% y 75% en las mismas rúbricas luego del uso del RED.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable planeamiento estratégico

Betalleluz (2015) manifestó que “El planeamiento estratégico consiste en un proceso racional de actividades y actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas, las capacidades de la institución y las oportunidades que están en constante cambio”. (p. 102).

Para Kotler y Armstrong (2000) afirma que el planeamiento estratégico 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.

Así mismo Chiavenato (2011) sostiene que “El Planeamiento Estratégico 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. 78).

Para Freed (2013) manifestó que el planeamiento estratégico es un proceso de aprendizaje, ayuda, educación y apoyo, no solo una actividad de papeleo entre los altos ejecutivos.

El planeamiento estratégico sirve para direccionar a las empresas al ritmo en el que se mueve el entorno, de formar 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 el planeamiento estratégico 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. Podemos determinar que la falta de un planeamiento estratégico podría llevar a una empresa a ser menos competitiva, y con el tiempo al fracaso.

2.2.1.1. Los beneficios de la planeación estratégica son:

Según Freed (2013):

- 1) Proporciona una visión objetiva de los problemas administrativos.
- 2) La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.
- 3) Permite identificar, jerarquizar y explotar las oportunidades.
- 4) Es un modelo para una mejor coordinación y control de las actividades.
- 5) Minimiza los efectos de las condiciones y los cambios adversos.
- 6) Permite que se tomen decisiones importantes en apoyo de los objetivos establecidos.

- 7) Permite una mejor asignación de tiempo y recursos a las oportunidades identificadas.
- 8) Permite que se destine menos recursos y tiempo a corregir decisiones erróneas o improvisadas.
- 9) Crea un marco para la comunicación interna entre el personal.
- 10) Proporciona una base para aclarar las responsabilidades individuales.
- 11) Fomenta el pensamiento innovador.
- 12) Ofrece un enfoque cooperativo, integrado y entusiasta para enfrentar los problemas y las oportunidades.
- 13) Motiva una actitud favorable hacia el cambio.
- 14) Dota de disciplina y formalidad a la administración de un negocio.

Por otro lado, según Chiavenato (2011):

- 1) El enfoque dirigido, mediante objetivos de largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en el futuro.
- 2) Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente al de los del entorno interno.
- 3) Un comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
- 4) La interdependencia con el entorno externo.

Tomando en cuenta los diferentes beneficios de la planeación estratégica que los autores han descrito anteriormente, se extrae en referencia al punto anterior que los objetivos a largo plazo sirven de guía para la planeación estratégica, es decir que simplemente es un punto de referencia a donde queremos llegar ya que no sabemos a ciencia cierta cómo se va a comportar el mercado, se puede estimar como se comportará, pero no podremos determinarlo con claridad, ya que el comportamiento del consumidor, el ingreso de nuevos artículos, los nuevos avances tecnológicos, las políticas de gobierno, etc. están en constante cambio.

Con esto concluimos que el punto anterior, referente a los objetivos a largo plazo es más teórico que práctico, ya que nos hablan de un futuro que no es fácil de determinar, y los otros puntos hablan de un beneficio presente o a corto plazo.

El planeamiento estratégico es de vital importancia para las empresas, ya sea que estas sean pequeñas, medianas o grandes, pues ayuda a tener una visión clara de lo que se quiere lograr e involucra a todas las áreas de la compañía fomentando una mejor relación con los empleados generando un ambiente laboral de transparencia y sentido de pertenencia.

Así también hace que la compañía este en constante investigación para estar siempre a la vanguardia, innovando, reinventándose, es decir no solo debe adaptarse al cambiante entorno de mercado sino también, debe superar sus propias expectativas.

Toda empresa con ansias de ser cada vez más competitiva debe contar con un plan estratégico que le ayude a medir ya sea de forma mensual, trimestral, etc., si está logrando los objetivos estratégicos planteados a la organización, esto le permitirá poder tomar medidas anticipadas y direccionar o mejorar los planteamientos.

Según Kotler y Armstrong (2000) manifestaron que en toda empresa el propósito y la misión general es lo primero que se define, definida la misión esta se convierte en objetivos que sirven de guía a toda la compañía. Seguido la casa matriz decide que cartera de negocios y productos le conviene a la empresa y como las va a administrar según prioridad. Al mismo tiempo, las unidades de negocios elaboran los diferentes planes de marketing que apoyarán el plan general de la empresa.

Por lo tanto, los planes estratégicos de marketing se dan desde las unidades de negocios, producto y mercado creando mayores oportunidades de marketing que apoyen el planeamiento estratégico de la empresa.

2.2.1.2. Principios para considerar en el planeamiento estratégico

- 1) Racionalidad, responde a una secuencia lógica.
- 2) La Previsión, en base a información histórica todo planeamiento es para el

futuro.

- 3) La Universalidad, abarca de manera integral las actividades de las diversas áreas.
- 4) Unidad, toda institución debe tener un plan único que oriente su desarrollo integral.
- 5) Flexible, ya que debe adaptarse a las circunstancias del entorno.
- 6) Continuidad, como proceso permanente de previsión, ejecución y evaluación constante.

2.2.1.3. Modelo de planeación estratégica general

Andrade (2015) indicó en su teoría que la planeación trata con las perspectivas de las decisiones actuales, observa la cadena de consecuencias de las causas y efectos, durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que hubiera tomado el gerente general, consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y amenazas (que surgirán a futuro), Eso indica que la planeación estratégica tiene diversas características y ante ello, existe un modelo general de planeación estratégica, esta es la más fácil y entendible de aplicar, ya que engloba la mayor cantidad de pasos que alguna otra organización, ya sea grande, mediana o pequeña, se usan 13 pasos para que se expongan, que permite llevar de una manera organizada la planeación estratégica. Por otro lado, el proceso del planeamiento estratégico en una visión más amplia consta de 4 simples preguntas:

- ¿Quiénes somos y porqué estamos aquí? (Visión, Misión)
- ¿Dónde estamos? (Análisis externo e interno)
- ¿A dónde queremos llegar? (Objetivos estratégicos)
- ¿Cómo lo hacemos y como sabremos si hemos llegado? (Plan de acción y estrategias)

2.2.1.4. Los cinco tipos de estrategias

Andrade (2015) nos indica que los planificadores y estrategas de empresas consideran las metas, políticas, programas y decisiones estratégicas como elementos fundamentales de la estrategia empresarial, a pesar de que cada una de ellas poseen distintos significados en las diversas culturas organizacionales.

Así mismo, menciona también que existen 5 tipos de estrategias, como:

- 1) **La estrategia como plan**, en el cual es una acción o guía para abordar una situación específica, estas se formulan antes de las acciones y se desarrollan con un propósito determinado.
- 2) **Estrategias como pautas de acción**, se centra más en los aspectos dinámicos competitivos, estas son fundamentales para vencer a los rivales de la competencia.
- 3) **Estrategias como patrón**, son intencionales, como planes generales o maniobras específicas, estos pueden dar la impresión de surgir sin advertirlo, estas estrategias pueden ser resultados de las acciones de las personas.
- 4) **Estrategias como posición**, es un medio para la ubicación de una organización entre la organización y el ambiente.
- 5) **Estrategia como Perspectiva**, brinda a la organización miras hacia el interior, se considera las afinidades del pensamiento, comportamiento o ambos a la vez, de los que habitan en ella.

Los factores y el sistema influyen mucho en el orden estructural y funcional de cada organización, según Andrade (2015) algunos factores del sistema de planeación empresarial puede resultar beneficioso o en contra, ya que por ende no tiene mucho caso precisas la tendencia o tipo de influencia, sino que se aclara que algunos influye en el diseño del sistema de planeación, la aplicación operativa de un sistema de planeación estratégica influencia mucho con el tamaño y estructura de la empresa, en una pequeña puede ser mucho más sencillo ya que existen menos persona involucradas en ella.

2.2.1.5. Cuadro de Mando Integral

Andrade (2015) nos indica que esta metodología contiene pocos conceptos, que veremos a continuación muy simple de asimilar y de un gran sentido común. La dificultad reside en su conceptualización, sino en su implantación, la cual, en gran medida, depende del conocimiento interno y externo que la organización tenga del negocio que quiere desarrollar.

Para ello se basa en ciertas perspectivas como:

- **Perspectiva Financiera** o también llamada **valor**: obtiene las necesidades de satisfacer a los accionistas de la organización.
- **Perspectiva Cliente**: para obtener los objetivos financieros en mercados en la perspectiva financiera, es necesario aportar valor a nuestros clientes, teniendo en consideración sus necesidades.
- **Perspectiva Procesos**: para poder aportar valor a nuestros clientes, es necesario la perfección en los procesos que permitan a la organización cubrir necesidades de los clientes, en relación con las estrategias de competencia; esta perspectiva identifica procesos que se espera tengan un impacto en la consecución de cada estrategia.
- **Perspectiva Aprendizaje y crecimiento**: la consecución de los objetivos de proceso, depende de la capacidad de desarrollar, construir, innovar, mantener los recursos y la infraestructura básica de toda organización, identifica los activos intangibles críticos para la consecución de la estrategia y deben estar agrupados y alineados con los objetivos de proceso.

Estas nos permiten describir la estrategia, proporcionando un lenguaje que usualmente se usa para establecer prioridades mediante los objetivos a corto y a largo plazo, este modelo define las cuatro perspectivas de manera general, que son suficientes para las organizaciones, estas perspectivas pueden ser de dos tipos externas o internas. El cuadro de mando integral o llamado también, tablero de gestión estratégica, abarca las perspectivas, financiera, que refleja la búsqueda de rentabilidad, buscando un equilibrio en los ingresos y egresos, o minimizando sus pérdidas de todas organizaciones; la de clientes que comprende de metas y estrategias, con relación a la satisfacción de las necesidades de los clientes; de los

procesos internos, consiste en impulsar el valor para los clientes al mismo tiempo que la creación de beneficios financieros y así también midiendo la capacidad de los procesos internos más importante; por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, en el cual permite medir la relación entre el personal y los procesos, la satisfacción de estos y sus logros.

D'Alessio (2015) nos indica que es analizar y plantear de manera previsoramente sistemática comportamientos, objetivos y alternativas de acción, seleccionarlos de una manera óptima y fija instrucciones para la realización racional. El proceso y el entorno de la planificación puede ser tan diversos que aferrarse a un método omnipotente sería un capital de error de planificación. Es por ello, por lo que hay tres puntos clave: analizar, evaluar e implementar las estrategias.

Raffino (2020) afirma que es un proceso sistemático por lo cual conlleva a implementar planes para la obtención de objetivos y los resultados esperados, que observa las mejoras vías para llegar a las metas que se han propuesto tanto para la empresa como para la vida personal. Es una herramienta organización del uso común en el ámbito de negocios y de militar, es considerada como un ciclo productivo y comienza por definición de los objetivos estratégicos, para ello se realiza un análisis de recursos disponibles y de variables del entorno.

De otra parte, a nivel de los actores corporativos responsables del planeamiento estratégico en el sector público nacional, CEPLAN (2015), les confiere las siguientes competencias y atribuciones:

- a) Lograr que los planes estratégicos de las entidades de la Administración Pública estén articulados al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional - PEDN;
- b) Contribuir a que los recursos públicos se asignen y gestionen con eficiencia y eficacia y contribuyan al desarrollo nacional, en función a prioridades establecidas en los procesos de planeamiento estratégico;
- c) Promover que las entidades de la Administración Pública mejoren la coordinación interinstitucional en sus procesos de planeamiento estratégico;
- d) Mejorar la capacidad de las entidades de la Administración Pública para identificar, priorizar y aprovechar las oportunidades y gestionar los riesgos del entorno;

- e) Contribuir a que las entidades de la Administración Pública mejoren sus procesos de seguimiento para el logro de los Objetivos Nacionales;
- f) Promover la eficiencia y eficacia en la Gestión Pública para la obtención de resultados al servicio de los ciudadanos.

Según el diario el Comercio (2016) mencionó que en el planeamiento estratégico solo puede llevar a cabo un grupo de trabajadores que están capacitados para llevar el desarrollo de la organización, normalmente son ellos los que ven de lejos a los usuarios o clientes en nivel de satisfacción en la organización, muchas organizaciones pasan meses o años diseñando un plan que lleva a la empresa al éxito, ya que este represente poder innovar, puesto a que la tecnología está en constante evolución se precisa que los planes también, se encuentren a la altura del mundo digital.

2.2.1.6. Dimensiones

1) Dimensión: Análisis

Delaux (2017) hace mención del proceso que se realiza dentro de un planeamiento estratégico además permite poder averiguar sobre el ambiente de la organización determinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con la posibilidad de establecer estrategias para una correcta determinación de las decisiones y el acatamiento de sus objetivos.

Indicadores:

- **Análisis interno**, Rojas y Bertrán (2010) consiste en valorar los aspectos del funcionamiento interno de la empresa que puedan ayudar a determinar los objetivos del diagnóstico, esto es, la determinación de las causas de la situación actual de la empresa y los detalles del dicho estado.
- **Análisis externo**, Zabala (2005) nos dice que, (también conocido como análisis del entorno, evaluación o auditoría externas) es un análisis en donde se identifican y evalúan acontecimientos, cambios y tendencias que suceden en el entorno de una empresa, y que están más allá de su control.

2) Dimensión: Evaluación

D'Alessio (2015) explico que la etapa de la evaluación establece indicadores que van a ayudar a optimizar su desempeño como también las acciones reformatorias que realizan cambios para reposicionar la organización y hacerla más competitiva en el mercado.

Indicadores:

- **Desempeño**, Lusthaus (2002) es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.
- **Reprogramación**, International Monetary Fund (2008) indica que es la alternativa que los deudores pueden escoger para retrasar un poco el plazo de pago de su obligación a un nuevo cronograma que se adapte mejor a su capacidad de pago.

3) Dimensión: Implementación

Delaux (2017) menciona que en la implementación de la estrategia se debe considerar la estructura de la organización y su repartición oportuna de los recursos (financieros "ingresos", físicos "materiales", humanos "Motivación y Liderazgo", y tecnológicos "maquinaria") que permitan poder llevar a la empresa hacia la visión establecida.

Indicadores:

- **Estructura organizacional**, Editorial Vértice (2008) sistema jerárquico escogido para gestionar el personal y los medios de una organización. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa.
- **Motivación**, Robbins (2015) manifiesta que es el estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

Vargas y Aldana (2014) refieren que la teoría de los profesores Parasuraman Ananthanarayanan, Valerie Zeithaml y Leonard Berry se basa en la expectativa y la percepción del cliente, en ese sentido la empresa debe tener la predisposición adecuada de entender y atender las necesidades que presenta la persona, creando una mejor interrelación en parte de la solución. El desarrollo de la teoría implica la aceptación de cinco dimensiones para conocer y mejorar la calidad del servicio mediante sus expectativas: confiabilidad, lo tangible, oportunidad y prontitud de respuesta, seguridad y empatía.

Villa (2014) afirma que “La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio al usuario”. (p.26).

La calidad del servicio definido por Setó (2004) hace referencia a la comparación entre lo que el cliente espera recibir es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o él percibe que recibe desempeño o percepción del resultado del servicio.

Kotler y Lane (2016) afirma que “La calidad es un conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes”. (p.36).

Tschohl (2013) indica que “La calidad del servicio la siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes”. (p. 89).

Cabo (2014) manifestó que la calidad de servicio es satisfacer a los clientes en todo lo que demanda. Está apoyada en la anticipación de realizar todo lo contrario de la característica de no calidad. Errores, defectos en los productos que adquieran, tiempo perdido, ambientes laborales peligrosas para el colaborador, productos dañinos. Todo servicio debe tratar de satisfacer lo que solicitan los clientes excluyendo la característica de no calidad. Así que todos los colaboradores

hasta lo altos ejecutivos de la empresa están comprometidos en cumplir lo que demandan los clientes.

Rodríguez (2018) difiere sobre la teoría de la Trilogía de Juran: Principios de administración de la calidad.

Para comprender mejor es importante conocer a los máximos representantes de la calidad entre ellos tenemos a W. Edwards Deming, Josep Juran y Philip Crosby, quienes desarrollaron distintos modos de cómo medir, administrar y mejorar la calidad; también fueron parte en la evolución de la calidad Armand V. Feigenbaum y Kaoru Ishikawa; los cuales se desarrollaron después de la Segunda Guerra Mundial.

Joseph M. Juran Josep Juran ingeniero industrial, en 1951 escribió una obra Quality Control Handbook, cuyo libro considerado como la "biblia" de la calidad, Juran enseñó principios de calidad a los japoneses en los años cincuenta. Sin embargo, no propone un gran cambio cultural en la organización, sino busca mejorar la calidad trabajando dentro del sistema y se enfoca en tres procesos principales llamado la trilogía de la calidad: planificación de la calidad; control de calidad y mejoramiento de la calidad. También, señala que los problemas de la calidad se deben por la mala dirección, por ello, todo programa de calidad debe contener: capacitación continua; programas permanentes de mejora y liderazgo. Además, propone diez pasos para mejorar la calidad: crear conciencia y necesidad de mejoramiento; determinar metas de mejora; organizarse en equipos; capacitación; desarrollar proyectos para resolver problemas; reportar los problemas tal cual; reconocimiento; comunicar los resultados; mantener consistencia en los registros y mantener la mejora en todos los sistemas y procesos de la empresa u organización.

Nos planteó que un buen uso de Gestión de Calidad se basa en tres puntos que es una trilogía de proceso: planificación de calidad (desarrollo de lo que el cliente necesite), control de calidad (suministrar los estándares de calidad que se usara en la inspección) y la mejora de la calidad (encontrar el error y ver el origen del fallo para mejorar el proceso).

Evans y Lindsay (2012) indican que la calidad del servicio es la valoración que hace el cliente de la realización de un servicio, el cual se mide a partir de la satisfacción del cliente y que esto está relacionado con tres aspectos: expectativas del desempeño sobre la calidad, percepción de desempeño sobre la calidad y la brecha entre las expectativas y el desempeño.

Hoffman y Bateson (2012) nos dicen que la calidad de servicio son tecnologías que permiten a la empresa estar constantemente atentos a los requerimientos y especificaciones de sus clientes, de tal manera que los satisfaga adecuadamente o inclusive exceda sus expectativas.

Montserrat (2012) considera que el concepto calidad no solo se refiere a los productos y al servicio, sino también a todos los procedimientos que rigen la gestión interna del bar y cafetería y sobre los que se debe aplicar un plan de mejora continua. Esto es lo que se conoce como calidad total.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) manifiesta que el concepto de calidad de servicio revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido objetivo hacia un concepto subjetivo de la calidad basado en la percepción del cliente. Ahora la calidad la define el cliente. La calidad es lo que el consumidor dice que es, la calidad de un producto o servicio particular es lo que el consumidor percibe que es, o lo que es lo mismo, la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción.

Cantú (2011) menciona que un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario.

Para Alles (2011) define que es un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado periodo. El desempeño de una persona se conforma por la sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica, y las competencias.

2.2.2.1. Modelo Iberoamericano de la calidad

Este modelo se centra en la autoevaluación de la organización y toma en cuenta para su desarrollo nueve criterios, que se encuentran estructurados en cinco facilidades y cuatro criterios de resultados.

Los facilitadores son:

- Liderazgo y estilo de gestión: verifica cómo se ponen en práctica la cultura y los valores para el éxito a largo aliento, a partir de adecuados comportamientos y acciones de las personas que dirigen la organización.
- Política y estrategia: observa cómo la organización desarrolla la misión y la visión y las lleva al día a día a partir de estrategia que se orienta hacia diferentes actores con los cuales interactúa.
- Desarrollo de las personas: analiza cómo la organización desarrolla, conduce y obtiene el potencial de las personas, de manera individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.
- Recursos asociados: examina la forma como la organización gestiona los recursos para alcanzar el éxito de manera eficaz.
- Clientes: indaga cómo la empresa diseña, desarrolla, produce y presta servicios y obtiene productos desde los requisitos dados por el cliente, con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales y potenciales de sus clientes.

Los criterios de resultados son:

- Resultados de clientes: se refiere a todos aquellos objetivos alcanzados que tienen que ver con los clientes externos.
- Resultados del desarrollo de las personas: se refiere a los hechos y datos concretos que alcanza la organización en relación con el desarrollo de las personas.
- Resultados de la sociedad: todo aquello que la empresa alcanza en beneficio de la sociedad local, nacional, regional, e internacional.
- Resultados globales: aquello que alcanza la empresa en función de su desempeño y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los intereses del medio.

2.2.2.2. Los principios de gestión de la calidad

La Organización Internacional para la estandarización ya ha propuesto a decir de Rodríguez (2018) los 3 principios de gestión de la calidad, siendo estos:

1. Enfoque al cliente, es decir las empresas tienen que centrar su interés en captar y adaptar las necesidades actuales y expectativas futuras de los clientes, la organización por ello tiene que alinear este principio a la gestión y capacitación de todo su personal a esta meta.
2. El segundo enfoque se basa en gestionar los procesos, procedimiento que ya demostró que resulta muy beneficioso para mejorar la eficiencia de las organizaciones, evaluando la cadena productiva, anulando procesos que no aportan valor y maximizando la producción total.
3. La mejora continua, se ha constituido en el tercer elemento fundamental en toda organización, compromete a todos en el compromiso y participación, su aplicabilidad demanda contar con información integral de la organización, en cuanto a clientes, producción, precios, mercados, innovaciones, etc.

Estos tres principios son considerados como referentes de esta variable Gestión de Calidad en la presente tesis.

Sarmiento y Paredes (2019) en su artículo científico sobre la Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, nos indica que es ambivalente, con una respuesta positiva con los factores de percepción de cooperación entre los trabajadores internos y la estimación de su trabajo. Entonces, podemos concluir que es el resultado de un proceso de evaluación constante que tiende a ser comparada entre los clientes sobre la atención recibida, ya que ellos difieren argumentos de valoración de acuerdo con el servicio emitido para ellos. Para que se desenvuelva la calidad del servicio se integra implementación de nuevas estrategias institucionales que brindan un clima donde los trabajadores y usuarios internos se encuentren parte de la organización.

Fontalvo, Fontalvo y Herrera (2020) manifiestan en su artículo científico Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior menciona que es importante monitorear las dimensiones de la calidad de la organización, la cual era

el objeto de estudio presente de investigación, por el cual requieren observar los causantes de atribuibles para la mejora del proceso, y tener un enfoque multidimensional sobre la percepción del usuario, la cual ayudará a fijar una mirada integra de todos los clientes de como visualizan la organización.

Respecto a la Calidad en el área educativa, Betalleluz (2015) refiere que ello, implica cambiar los paradigmas con que actualmente, se gestiona y gerencia las organizaciones educativas, está demostrado que esas fórmulas y concepciones no han ayudado a mejorar la calidad, debe concebirse nuevas formas innovativas y evaluando los desarrollos positivos que han surgido en otros países o regiones con la gestión y calidad educativa. Recordar que en otras latitudes existen experiencia, evaluaciones y concepciones más avanzadas de organizaciones y mejoramiento de la calidad en toda organización, y a partir de ellas analizar nuestro desarrollo, nuestras limitaciones y repensar en nuevos paradigmas que son difícil de cambiar en las mentes y procedimientos con que se evalúan y visionan las proyecciones en el crecimiento y el desarrollo de una organización para lo cual se debe optimizar su manejo, la satisfacción de los clientes y una política de cero desperdicios de recursos, meta alcanzable en base a liderazgo y capacitación permanente de todos en la organización.

2.2.2.3. Dimensiones

1) Dimensión: planificar

Rodríguez (2018) se tiene que identificar a los clientes y saber lo que precisan con exactitud para que así, puedan crearse el servicio que satisfaga sus necesidades, organizar para visualizar como se sostendrá el servicio, y notificar el nuevo esquema de trabajo para el grupo designado de fabricarlo.

Indicadores:

- **Organización**, Muñoz y Nevado (2007) sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

- **Comunicación**, Bernardo, López y Gallardo (2005) acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

2) Dimensión: controlar

Rodríguez (2018) cuando se diseñe todo el producto se tendrá que supervisar lo que realmente se está ejecutando de la mejor forma, para eso se debe de tener en cuenta tres puntos: estimar la disposición del servicio, parecerlo con todos los detalles previos y retirar las diferencias.

Indicadores:

- **Monitoreo**, Bromer, Orozco, Quiroz y Centro Agronomico Tropical de Investigación (2006), proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.
- **Diferenciación**, O'Shaughnessy (2008) término propio del marketing que hace referencia a una característica de un producto que lo diferencia y distingue de los demás productos de la competencia.

3) Dimensión: mejora

Rodríguez (2018) innovar en la infraestructura que nos ayude en la mejora, observar puntos ciertos en los que se ha aumentado la calidad, designar al grupo para que con lleve este trabajo, y brindarle los recursos necesarios para la formación que precise para lograr la calidad del servicio al siguiente nivel.

Indicadores:

- **Innovación**, Sánchez (2008) introducción de algo nuevo que satisface alguna necesidad y está estrechamente conectada a la ciencia y a la tecnología, siendo la ciencia el conocimiento y la tecnología su práctica.
- **Estandarización**, Schnaars (1993) indica que es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común.

2.3. Definición de términos básicos

- **Análisis interno.** Los administradores de la empresa utilizan el análisis financiero con el fin de prevenir riesgos o aprovechar oportunidades.
- **Análisis externo.** Los agentes externos utilizan el análisis financiero para conocer la situación actual de la empresa y su posible tendencia futura.
- **Desempeño.** Instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.
- **Reprogramación.** Hace referencia al efecto de programar, es decir, de organizar una secuencia de pasos ordenados a seguir para hacer cierta cosa.
- **Estructura organizacional.** Es una forma de jerarquización y reparto de responsabilidades y deberes dentro de un proyecto de carácter lucrativo.
- **Motivación.** Aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano.
- **Organización.** Función administrativa que comprende la organización, estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos de una empresa.
- **Comunicación.** Donde el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, se dirige hacia los consumidores.
- **Monitoreo.** Sugiere una posición estática, como quien está viendo un monitor desde su lugar para verificar que cumpla con los procedimientos.
- **Diferenciación.** Término propio del marketing que hace referencia a una característica del producto que diferencia y distingue de los demás productos.
- **Innovación**
Eje principal para que un pequeño emprendedor se transforme en un gigante de la industria.
- **Estandarización**
Vinculación de acciones formativas a las competencias requeridas por un trabajador.

- **Satisfacción**
Implica como su denominación lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación con un producto o servicio.
- **Objetivos**
Se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.
- **Valores organizacionales**
Convicción que los miembros de una organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros.
- **FODA**
Herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución o persona, analizando sus características internas y su situación externa.
- **Visión**
Es la realidad que le gustaría ver a la empresa entorno al mundo, sus clientes y ella misma.
- **Misión**
Es la razón de existir de una organización, el por qué haces las cosas.
- **Equipos de trabajo**
Conjunto de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea para alcanzar resultados comunes.
- **Actividades**
Proceso que supone la producción y/o el intercambio de servicios y bienes con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

HE 2. Existe relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

HE 3. Existe relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1 Planeamiento Estratégico

D'Alessio (2015) nos indica que es analizar y plantear de manera previsoramente sistemática comportamientos, objetivos y alternativas de acción, seleccionarlos de una manera óptima y fija instrucciones para la realización racional. El proceso y el entorno de la planificación puede ser tan diversos que aferrarse a un método omnipotente sería un capital de error de planificación. Es por ello, por lo que hay tres puntos clave: analizar, evaluar y ejecutar las estrategias.

3.2.1.2. Variable 2 Calidad de Servicio

Sarmiento y Paredes (2019) en su artículo científico sobre la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, nos indica que

es ambivalente, con una respuesta positiva con los factores de percepción de cooperación entre los trabajadores internos y la estimación de su trabajo.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1 Planeamiento Estratégico

El planeamiento estratégico fue medido por tres dimensiones análisis, evaluación e implementación, y seis indicadores correspondientes, lo cual nos permitirá la elaboración del cuestionario para recopilar los datos.

3.2.2.2. Variable 2 Calidad de servicio

La calidad de servicio fue medido por tres dimensiones planificar, controlar y la mejora del servicio, y seis indicadores correspondientes, lo cual nos ayudará a la elaboración de cuestionario para la recopilación de datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Cegarra (2011) es aplicada cuando hace uso de las teorías para poder resolver algún tipo de problema, incluso, a la formación de ideas, procesos o mejoras (p. 42).

3.3.2. Niveles de Investigación

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo - correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios correlacionales pretenden responder preguntas de investigación. Este tipo de estudio tiene como fin conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables o muestra en particular.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, de acuerdo con lo que manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2008), donde señala que la investigación no experimental se caracteriza porque no se manipula ninguna

variable de estudio, se levanta la información tal cual se presentan en el momento de la aplicación del instrumento, es decir, el investigador no altera la data recogida.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Está constituida por el conjunto de elementos comunes de estudio que presentan las particularidades que se quiere estudiar, presentan las características similares sobre el cual se pretende investigar, por lo tanto se le delimita como una “población de estudio”, es este sentido Vara (2012) refiere al respecto, que la población son todos aquellos elementos que proporcionan información de la investigación de manera directa, sean estos personas, objetos, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc., tienen características comunes, ocupan un espacio y va ser sujeto de estudio definido por el investigador.

En este sentido, se ha considerado como la población total de la tesis a los 51 Licenciados en Administración que laboran en el Colegio Regional de Licenciados en Administración.

3.5.2. Muestra

La muestra está definida como la selección de una parte representativa de la población de estudio a través del cual vamos a obtener la data e información para inferir sobre la población, al respecto Corbetta (2003) lo refiere como un sub conjunto de la población, la cual se selecciona para ser analizada, debiendo cumplir con ser representativa, es decir tener las características comunes.

En la tesis, la muestra los constituyó los 51 Licenciados en Administración que laboran en el colegio regional de Licenciados en Administración de Lima, considerando al 100% de la población por ser pequeño. A este tipo de muestra se le denomina muestra censal, al considerar a toda la población de estudio. Al respecto Ramírez (1997) menciona que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Lo tanto el muestreo es no probabilístico por ser censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta, con esta técnica de recolección de datos se da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos que es aplicado a la muestra en estudio. Según Grande y Abascal (2014) la define como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es el cuestionario, ya que permite medir y analizar cuál es la influencia entre las variables. Según Sánchez y Reyes (2015), “Es un proceso estructurado de recogida de información través de la cumplimentación de una serie de preguntas”. (p.233).

El instrumento empleado ha sido el cuestionario basado en las preguntas, por ello se elaboró 01 instrumento con las dos variables; la primera variable, el Planeamiento Estratégico contó con 10 ítems; y la segunda variable la Calidad de Servicio, también contuvo 10 ítems, a todos ellos se aplicó la escala de Likert, con el cual se analizó los resultados, ya procesados.

Validez del Instrumento

En referencia a las validaciones, Hurtado (2002) argumenta que es la cualidad de ser capaz de poder cuantificar de manera significativa y apropiada el rasgo de medición para el fin que ha sido diseñado.

Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 expertos de grado de doctor y magister, por lo que, los expertos a su criterio revisaron de forma minuciosa el instrumento y dieron su aprobación que si cumplía con 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 |

Confiabilidad del instrumento

Según Valderrama (2013) El nivel de confiabilidad del instrumento de medición se determina mediante Alfa de Cronbach, para determinar el nivel de fiabilidad de cada ítem del instrumento empleado.

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos en el programa SPSS 24 con un coeficiente de 0,878, que es considerada confiabilidad muy alta de acuerdo con la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como base de datos los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 personas del personal de otro colegio profesional a nivel nacional.

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 |
|-------------------|-------------------|
| ,834 | 10 |

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado de 0,834 corresponde a una fuerte confiabilidad.

Tabla 4.*Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio***Estadística de fiabilidad**

| Alpha de Cronbach | Nro. de elementos |
|-------------------|-------------------|
| ,773 | 10 |

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica 0,773 en consecuencia tiene también una fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de la investigación fueron de dos tipos, uno descriptivo y el otro fue de tipo inferencial para la demostración de las correlaciones de las variables y dimensiones consideradas en las hipótesis de trabajo. En el análisis descriptivo se aplicaron los promedios, diagrama de barras y medidas de centralización, en tanto que, para el análisis inferencial, la validez del instrumento fue por juicio de expertos, la confiabilidad por el indicador del Alfa de Cronbach, luego se aplicó la prueba de normalidad y el estadígrafo de Rho de Spearman, procesamiento realizado con el programa estadístico SPSS 24, con los resultados hallados se elaboraron las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.8. Aspectos éticos

La investigación se realizará bajo la propiedad intelectual de los autores consultados.

La finalidad de la presente investigación es de establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio: El Planeamiento Estratégico y La Calidad de Servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Las fuentes bibliográficas consideradas, las cuales enriquecen y dieron un valor a esta investigación, son las que respaldan y dan consistencia a la investigación, pues permitieron conocer la situación real de cada una de las variables las cuales han sido objeto de estudio, respetando la parte intelectual de cada uno de los autores citados en el desarrollo de este trabajo; así mismo teniendo en cuenta la correcta aplicación de las pautas establecidas dentro de la norma APA para las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 5.

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

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.11}{10} = 0.811$$

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

Tabla 6.*Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para planeamiento estratégico*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,896 | 10 |

Como el valor del alfa de combrach es 0,896 entonces se infiere que el instrumento es confiable.

Tabla 7.*Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para calidad de servicio*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,794 | 10 |

Como el valor del alfa de combrach es 0,794 entonces se infiere que el instrumento es confiable.

4.1. Prueba de normalidad

Ho: Los datos tiene una distribución normal

| | SHAPIRON WILL | | |
|--------------------------|---------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| PLANEAMIENTO ESTRATEGICO | ,969 | 50 | ,014 |
| ANALISIS | ,908 | 50 | ,001 |
| EVALUACION | ,961 | 50 | ,004 |
| IMPLEMENTACION | ,949 | 50 | ,030 |
| CALIDAD DE SERVICIO | ,978 | 50 | ,047 |

Como 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 Rho de spearman.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Ho: no existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Tabla 8.

Correlación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | CALIDAD DE SERVICIO |
| Rho de Spearman | PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,417 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | N | 50 | 50 |
| | | Coeficiente de correlación | ,417 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 50 | 50 |

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. La relación entre las variables es de moderada correlación con un Rho de Spearman de 0.417.

4.2.2. Hipótesis específica

4.2.2.1. Hipótesis específica 1

Existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Ho: no existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Tabla 9.
Correlación entre análisis y calidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------|---------------------|
| | | | ANÁLISIS | CALIDAD DE SERVICIO |
| Rho de Spearman | ANÁLISIS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,442 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | N | 50 | 50 | |
| | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,442 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | N | 50 | 50 | |

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. La relación encontrada es de un Rho de Spearman de 0.442 considerada como relación moderada.

4.2.2.2. Hipótesis específica 2

Existe relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Ho: no existe relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Tabla 10.

Correlación entre evaluaciones y calidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|------------------|---------------------|----------------------------|--------------|---------------------|
| | | | EVALUACIONES | CALIDAD DE SERVICIO |
| Rho de Spearman | EVALUACIONES | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,439 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 50 | 50 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,439 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,001 | . | |
| | | N | 50 | 50 |

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación moderada con un Rho de Spearman de 0,439 entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

4.2.2.3. Hipótesis específica 3

Existe relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Ho: no existe relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Tabla 11.

Correlación entre implementación y calidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------|---------------------|
| | | | IMPLEMENTACIÓN | CALIDAD DE SERVICIO |
| Rho de Spearman | IMPLEMENTACIÓN | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,348 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,013 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | N | 50 | 50 |
| | | Coeficiente de correlación | ,348 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,013 | . |
| | | N | 50 | 50 |

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación baja con un Rho de Spearman de 0,348 entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

4.3. Análisis bidimensional

Tabla 12.

Distribución de frecuencia según calidad de servicio y planeamiento estratégico

| | Calidad de servicio | | | | | | | |
|---------|---------------------|----|---------|----|---------|---|-------|----|
| | NUNCA | | A VECES | | SIEMPRE | | TOTAL | |
| | f | % | f | % | f | % | F | % |
| NUNCA | 2 | 7 | 4 | 13 | 2 | 7 | 8 | 27 |
| A VECES | 1 | 3 | 10 | 33 | 1 | 3 | 12 | 40 |
| SIEMPRE | 3 | 10 | 5 | 17 | 2 | 7 | 10 | 33 |

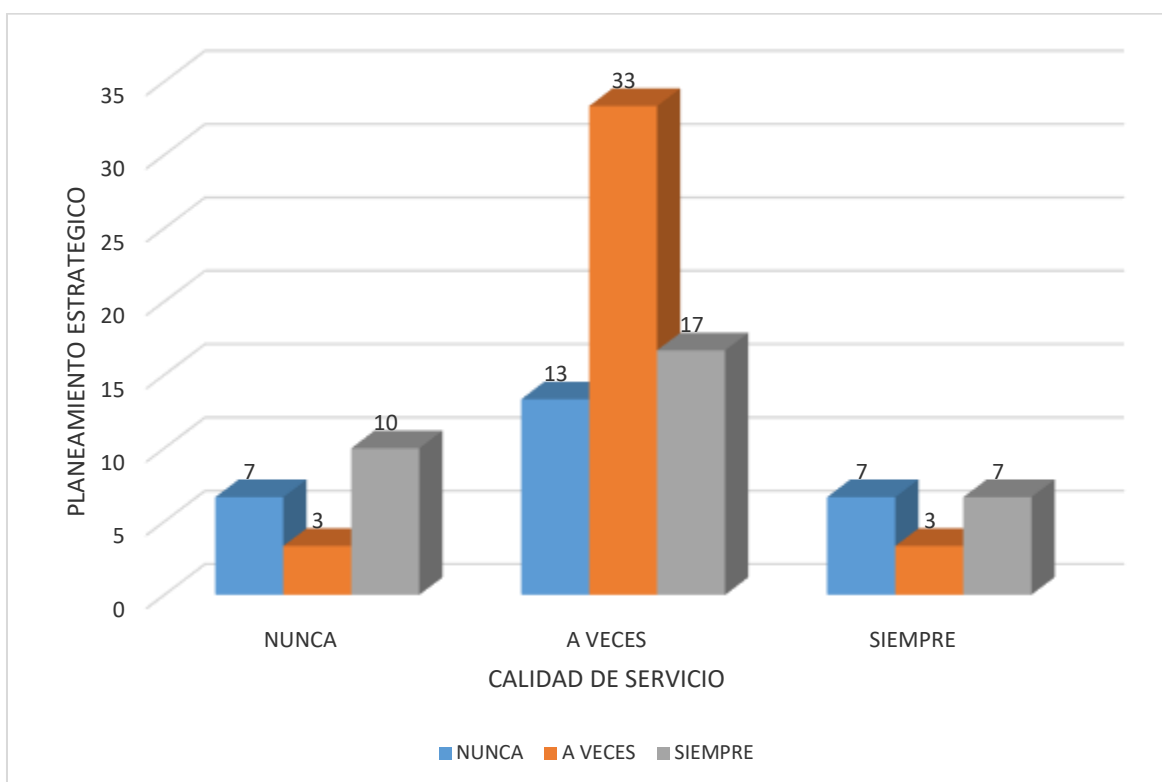


Figura 1. Planeamiento estratégico

El 33% de encuestados respondieron que a veces se realizan planeamiento estratégico y calidad de servicio.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia según calidad de servicio y análisis

| | Calidad de servicio | | | | | | | |
|---------|---------------------|---|---------|----|---------|----|-------|----|
| | NUNCA | | A VECES | | SIEMPRE | | TOTAL | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| NUNCA | 1 | 3 | 2 | 7 | 4 | 13 | 7 | 23 |
| A VECES | 1 | 3 | 11 | 37 | 2 | 7 | 14 | 47 |
| SIEMPRE | 2 | 7 | 4 | 13 | 3 | 10 | 9 | 30 |

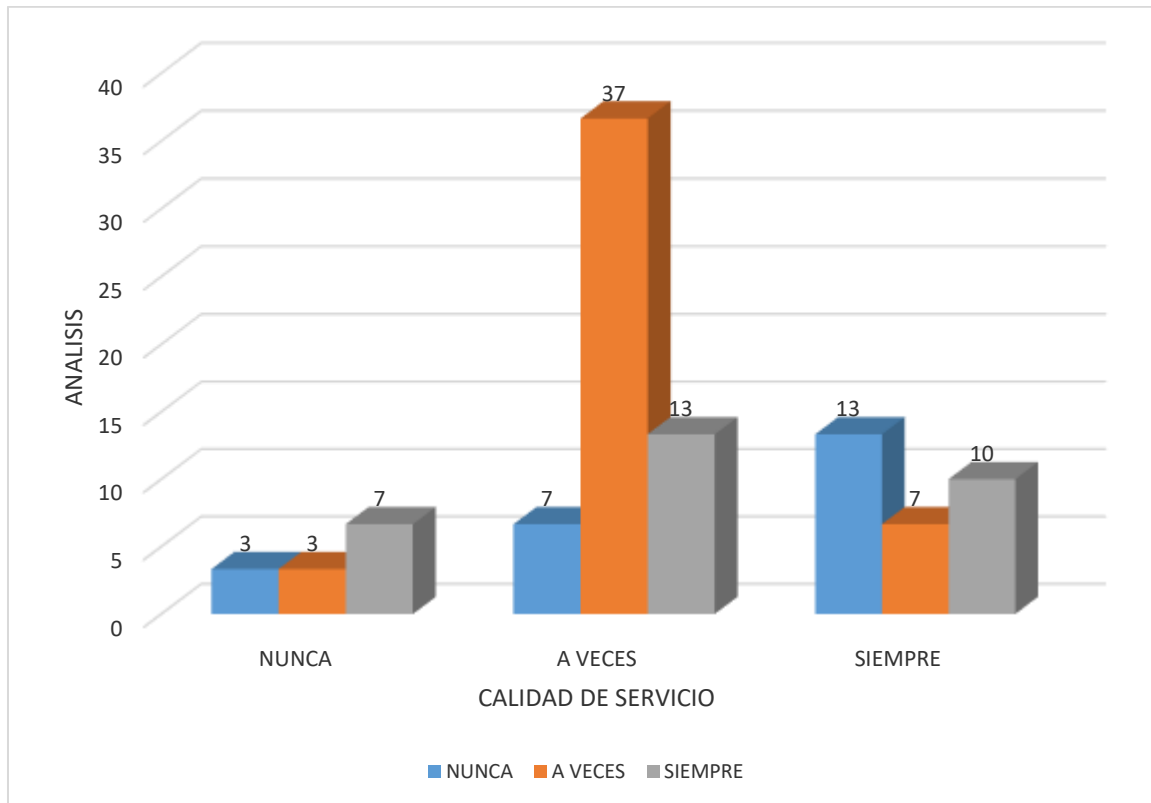


Figura 2. Análisis

El 30% de encuestados respondieron que a veces se realizan el análisis y calidad de servicio.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia según calidad de servicio y evaluación

| | Calidad de servicio | | | | | | | |
|---------|---------------------|----|---------|----|---------|----|-------|----|
| | NUNCA | | A VECES | | SIEMPRE | | TOTAL | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| NUNCA | 3 | 10 | 3 | 10 | 1 | 3 | 7 | 23 |
| A VECES | 2 | 7 | 9 | 30 | 3 | 10 | 14 | 47 |
| SIEMPRE | 2 | 7 | 3 | 10 | 4 | 13 | 9 | 30 |

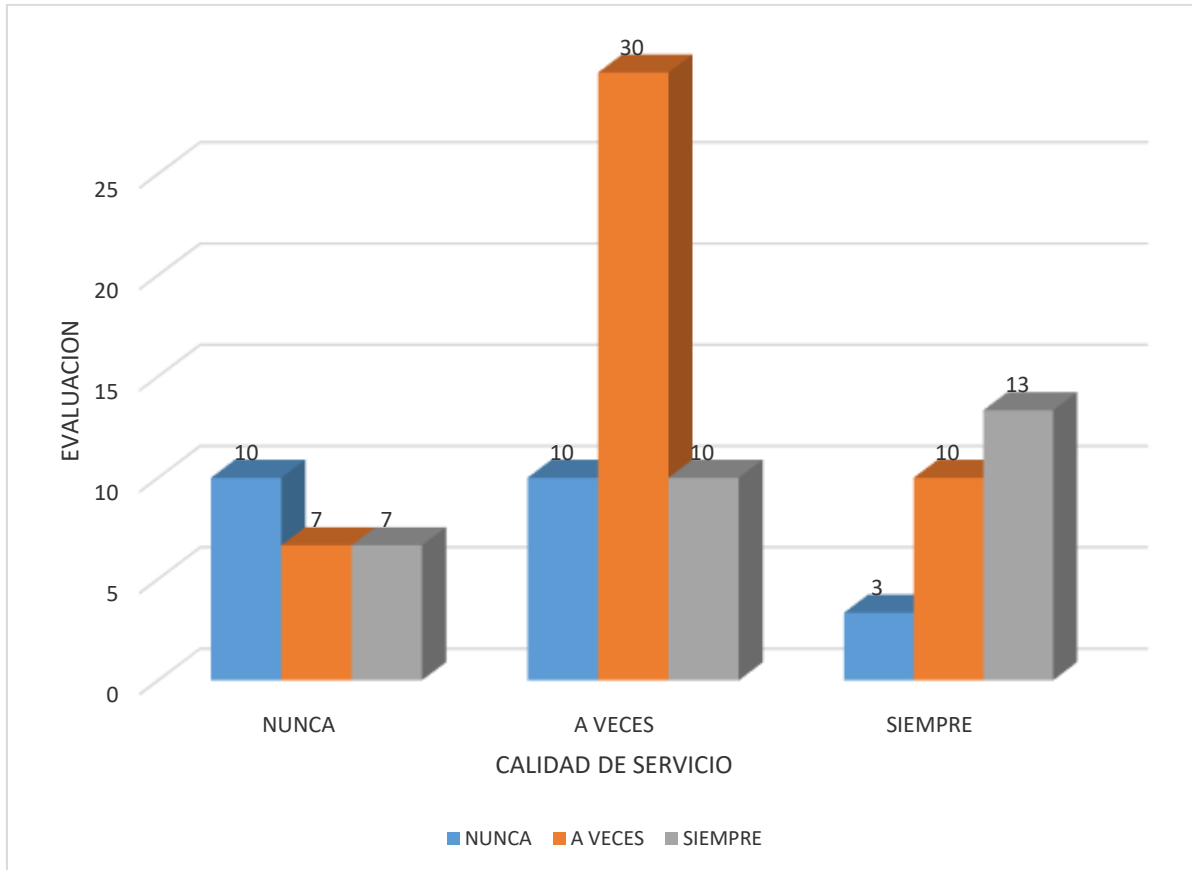


Figura 3. Evaluación

El 30% de encuestados respondieron que a veces se realizan evaluación y calidad de servicio.

Tabla 15.

Distribución de frecuencia según calidad de servicio e implementación

| | Calidad de servicio | | | | | | | |
|---------|---------------------|---|---------|----|---------|----|-------|----|
| | NUNCA | | A VECES | | SIEMPRE | | TOTAL | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| NUNCA | 2 | 7 | 5 | 17 | 2 | 7 | 9 | 30 |
| A VECES | 1 | 3 | 13 | 43 | 1 | 3 | 15 | 50 |
| SIEMPRE | 0 | 0 | 3 | 10 | 3 | 10 | 6 | 20 |

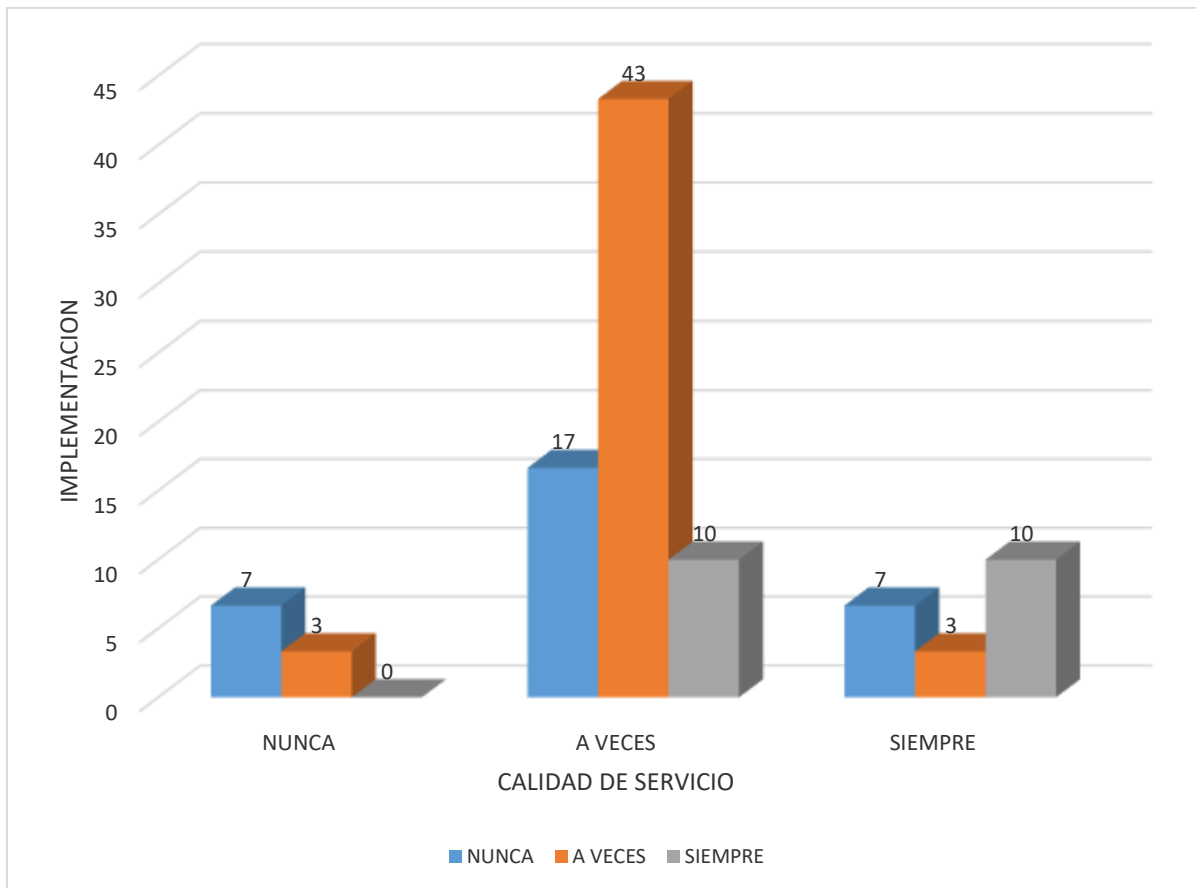


Figura 4. Implementación

El 43% de encuestados respondieron que a veces se realizan implementación y calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo general se determinó la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la teoría El planeamiento estratégico consiste en un proceso racional de actividades y actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas, las capacidades de la institución y las oportunidades que están en constante cambio. Según Sánchez (2018) tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de calidad en la institución. Por lo cual, conllevaron a replantear las estrategias para que así avale el clima institucional en la organización, así mismo necesita de un reconocimiento a la capacidad de la institución para que se logre recuperar y se desarrolle de manera eficaz el objetivo principal. De los resultados del análisis bidimensional se tiene El 33% de encuestados respondieron que a veces se realizan planeamiento estratégico y calidad de servicio. De los resultados de la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Como primer objetivo específico se determinó la relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la teoría hace mención del proceso que se realiza dentro de un planeamiento estratégico; además, permite poder averiguar sobre el ambiente de la organización determinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con la posibilidad de establecer estrategias para una correcta determinación de las decisiones y el acatamiento de sus objetivos. Según Novoa (2019) mostró como objetivo general diseñar el Plan Estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de la ciudad de Piura, año 2017. Llegando a la conclusión que el desarrollo de un plan estratégico le ayudara como guía para la elaboración de sus estrategias de corto y largo plazo, el nuevo planteamiento de su misión y visión llevara a seleccionar nuevos valores, los mismos que serán

comunicados a la comunidad Raimondi; el análisis realizado en el presente trabajo ha llevado a poder estudiar el entorno interno y externo de la institución, lo cual ha permitido identificar fortalezas y debilidades, así como también oportunidades y amenazas, esto ha llevado a plantear estrategias de corto y largo plazo, determinando factores claves para el éxito. De los resultados del análisis bidimensional se tiene El 30% de encuestados respondieron que a veces se realizan el análisis y calidad de servicio. De los resultados de la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Como segundo objetivo específico se determinó la relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la teoría la etapa de la evaluación establece indicadores que van a ayudar a optimizar su desempeño como también, las acciones reformatorias que realizan cambios para reposicionar la organización y hacerla más competitiva en el mercado. Según Alcalde (2019) cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la evaluación formativa de los aprendizajes en el Nivel Primario de la Institución Educativa N°80829 José Olaya, La Esperanza 2019. Concluyendo que se determinó a través de la prueba estadística de Pearson, una correlación alta entre el desempeño docente y la evaluación formativa con un valor $r = 0.612$ y con un nivel de significancia de 0.000, para $p < 0.01$, señal de que sí existe relación significativa entre ambas variables de investigación. Por lo tanto, que la entidad educativa promueva capacitaciones o grupos de interaprendizaje respecto al conocimiento y aplicabilidad de la evaluación formativa que le sea factible al docente aplicarlo en su trabajo diario. De los resultados del análisis bidimensional se tiene El 30% de encuestados respondieron que a veces se realizan evaluación y calidad de servicio. De los resultados de la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

Como tercer objetivo específico se determinó la relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en

Administración, Lince 2019. Según la teoría la implementación de la estrategia se debe considerar la estructura de la organización y su repartición oportuna de los recursos (financieros "ingresos", físicos "materiales", humanos "Motivación y Liderazgo", y tecnológicos "maquinaria") que permitan poder llevar a la empresa hacia la visión establecida. Según Vílchez y Vera (2016) cuyo objetivo general fue determinar la relación entre gestión los recursos financieros del COPAE, y los materiales educativos según los estudiantes del ciclo avanzado en Centros de Educación Básica Alternativa UGEL N° 06 Ate, 2015. se concluyó que existe una correlación positiva fuerte y alta (0,890) y el p-valor = 0,001 < 0,05, entre recursos financieros y materiales educativos, según la perspectiva de los estudiantes del ciclo avanzado en CEBA de la UGEL N° 06 Ate, 2015, de esta manera rechazando la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alterna (H1). De los resultados del análisis bidimensional se tiene El 43% de encuestados respondieron que a veces se realizan implementación y calidad de servicio. De los resultados de la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.

VI. PROPUESTA

Mi propuesta está relacionada con el Planeamiento Estratégico en busca de mejorar la calidad de servicio, implementando una herramienta tecnológica y moderna que se puede implementar en las instituciones a través de un software que este a la altura de las organizaciones nacionales, que sea de gran ayuda al servicio de los usuarios, este software servirá para el manejo eficaz y eficiente de los recursos organizacionales (tecnológicos, humanos, materiales, físicos, etc.). Asimismo, tendrá la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Un adecuado proceso de transformación digital de la gestión administrativa beneficiará no solo a la organización sino al personal, llevándola a la cima del éxito.

La transformación digital servirá para satisfacer una demanda de atención en los procesos actuales de la organización, sobre todo en las falencias del proceso de gestión administrativa que surge de parte de los gerentes de la organización. En ese sentido, buscó implementar un sistema integrado de todas las áreas para mejorar los procesos administrativos, logrando con ello mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución, cuya labor recae en el adecuado manejo de las actividades de la institución.

VII. CONCLUSIONES

- 1) La presente investigación determinó la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la prueba de hipótesis se concluye que existe relación moderada con un Rho de Spearman de 0,417 entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.
- 2) La presente investigación determinó la relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la prueba de hipótesis se concluye que existe relación moderada con un Rho de Spearman de 0,442 entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.
- 3) La presente investigación determinó la relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la prueba de hipótesis se concluye que existe relación moderada con Rgho de Spearman de 0,439 entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.
- 4) La presente investigación determinó la relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019. Según la prueba de hipótesis se concluye que existe baja relación con un Rho de Spearman de 0,345 entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019

VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda realizar el planeamiento estratégico porque permite elaborar un proceso racional de actividades y actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas, las capacidades de la institución y las oportunidades que están en constante cambio.
- 2) Se recomienda realizar un análisis porque permite poder averiguar sobre el ambiente de la organización determinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con la posibilidad de establecer estrategias para una correcta determinación de las decisiones y el acatamiento de sus objetivos
- 3) Se recomienda una evaluación porque permite establecer indicadores que van a ayudar a optimizar su desempeño como también las acciones reformatorias que realizan cambios para reposicionar la organización y hacerla más competitiva en el mercado.
- 4) Se recomienda la implementación de la estrategia porque considera la estructura de la organización y su repartición oportuna de los recursos que permitan poder llevar a la empresa hacia la visión establecida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, A. (2015). Framing o teoría del encuadre en comunicación. *Orígenes, desarrollo y panorama actual en España*. España: revista Latina de Comunicación Social (70), pp. 423 a 450.
- Alcalde, M. (2019). *Desempeño docente y evaluación formativa en el nivel primaria de la institución educativa N° 80829 José Olaya, La Esperanza*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38688/alcalde_rm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alles, M. (s.f). Diccionario de términos de Recursos Humanos. Buenos Aires: Díaz de Santos.
- Andrade, E. (2015). Planeación Estratégica. (4ta ed.). Perú: Editorial y Librería Andrade S.A.C.
- Beltrán, S. y Enciso, M. (2019). *Implementación de un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación en los estudiantes de grado noveno en la IED La Paz, municipio de Guaduas* (Tesis de Maestría) Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14599/2/2019_Recurso_educativo_digital.pdf
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernardo, J., López, A., y Gallardo, B. (2005). Conocimiento y lenguaje. València: Universitat de València.
- Betalleluz, F. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad Planeamiento Estratégico. Huancayo: Grupo Monovalente.
- Braidot, N. (2016). *Neurociencias para tu vida: Pensamientos que se leen, se ven, ¡se oyen y se aplican!*. Buenos Aires: Ediciones Granica

- Brumer, C., Orozco, L., Quiros, D. y Centro Agronomico Tropical de Investigación. (2006). *Aprovechamiento de impacto reducido en bosques latifoliados húmedos tropicales*. Turrialba. Costa Rica: CATIE.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid:Ediciones Díaz de Santos
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial McGraw Hill.México
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499690270>
- CEPLAN. (04 de enero de 2015). *Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico*. Lima, Perú: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica, fundamentos y aplicaciones*. México, D.F.: Mc. Graw Hill.
- Cloud (2008). *SAP S/4HANA Feature Scope Description*. Recuperado de https://help.sap.com/doc/7c9e0bbbd1664c2581b2038a1c7ae4b3/2008.500/en-US/FSD_CE2008.pdf
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Covey, S. (2007). *El Factor Confianza, el valor que lo cambia todo*. Chile: La Serena
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia*. (3.ª ed.). México: Pearson.
- Delaux, S. (2017). *Planeamiento estratégico y creación de valor*. Argentina: Redactum

- Diario El Comercio (2016). *RIP, planeamiento estratégico*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1830653474?accountid=37408>
- Díaz, A. (2010). *Estandarización del conocimiento en los procesos de capacitación*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/estandarizacion-del-conocimiento-en-los-procesos-de-capacitacion/>
- Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (2017). *Taller de gestión institucional*. Recuperado de: <http://www.dreilm.gob.pe/noticias/tag/UGEL%20de%20Lima%20Metropolitana>
- Editorial Vértice. (2008). *Estructuras organizativas*. Málaga: Vértice.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *La administración y control de la calidad*. México. Cengage Learning.
- Fontalvo, M., Fontalvo, J., y Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información tecnológica*, 31(3), 113-120. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113>
- Freed, D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- González et al., (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en PYMES: caso catering gourmet de Durango, México*. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 7, pp. 45-62.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación social*. Madrid: Esic Editorial
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning.

- Hortal, A. (2002). *Ética General de las Profesiones*, Desclée, Bilbao, España.
- Hurtado J. (2002). *El proyecto de investigación holística*. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá. Colombia. pp.131.
- International Monetary Fund. (s.f). *Public Sector Debt Statistics: Guide for Compilers and Users*. Washington, D.C: International Monetary Fun
- Komiya, P. (2018). Que es la diferenciación. *CreceNegocio*. Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/la-diferenciacion/>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2000). *Mercadotecnia*. Editorial Prentice Hall. México.
- Kotler, P. y Lane, K. (2016). *Dirección del marketing*. (15va. Ed.). México: Pearson educación.
- López, M. (2015). *Evaluación Administrativa del proyecto Educativo Institucional (Estudio realizado en establecimientos oficiales del nivel primario del municipio de San Juan Ostuncalco)*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Lopez-Mildred.pdf>
- Lozada, M. (2016). *Diseño de Plan Estratégico en una Institución Educativa de enseñanza de inglés: Centro Ecuatoriano Norteamericano*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16063/1/TESIS_MAE_UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL_FINAL.pdf
- Lusthaus, C., Inter-American Development Bank., e International Development Research Centre (Canada). (2002). *Evaluación organizacional: Marco para mejorar el desempeño*. Washington, DC: Inter-American Development Bank.
- Mendoza, R. (2019). Innovación disruptiva. *Ensayo*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/innovacion-disruptiva-ensayo/>
- Milla, A. (2017). *Planeamiento estratégico y gestión de calidad en la I.E.P. Johannes Gutenberg, Agustino, 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17136/Milla_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Monserrat, G. (2012). *Técnicas de Servicio de Alimentos y Bebidas en barra y mesa. Miseen placey servicio al cliente en establecimientos de restauración*. Primera Edición. Editorial: Ideas propias. España.
- Muñoz, R. y Nevado, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI: ética, responsabilidad social, gestión de la diversidad y de la gestión del cambio*. Madrid: Especial Directivos.
- Novoa, C. (2019). *Plan Estratégico para la Institución Educativa Particular “Antonio Raimondi”, de La Ciudad de Piura, año 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1776/ADM-NOV-SEM-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, P (2020). *Evaluación de desempeño, economipedia.com*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>
- O'Shaughnessy, J., y E-libro, Corp. (2008). *Marketing competitivo: un enfoque estratégico*. España: Ediciones Dáz de Santos.
- Pusdá, P. (2016). *Plan Estratégico de Marketing para optimizar el Servicio Educativo de la Escuela Básica “Procer Manuel Quiroga” de la ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5371/1/02%20IME%2016%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Raffino, M. (2020). *Planeación Estratégica*. De: Argentina. Concepto de. recuperado de: <https://concepto.de/planeacion-estrategica/>
- Ramírez (1997). *Metodología de la información*. [Documento en línea]. Recuperado el 13 de junio del 2011, de <http://www.slideshare.net/oladys/anlisis-de-un-informede-investigacin>
- Ramírez, Y. (2015). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Robbins, S. (s.f.). *Comportamiento organizacional* (13a. ed.). Pearson Educación.

- Rodríguez, A. (2018). *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características*. *Lifeder.com*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rojas, J. y Bertran, S. (2010). *El plan de viabilidad. Guía práctica para su elaboración y negociación*. Barcelona: Profit Editorial
- Roldan, P. (2017). *Análisis financiero*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Romero, P. (2016). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Ecuador
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: EditorialBussines Suport
- Sanchez, K. (2018). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huará – 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2240/SANCHEZ%20SOTIL%20KENNICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2008). *El proceso innovador y tecnológico: Estrategias y apoyo público*. Oleiros, La Coruña: Netbilo.
- Sarmiento, S., y Paredes, M. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*.
- Schnaars, S. (1993). *Estrategias de marketing: un enfoque orientado al consumidor*. Madrid: Díaz de Santos.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473563719>
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Minneapolis, Minnesota.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

- Valdez, C. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Gestipolis. Recuperado de; <https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Vara, A. (2012). En Guía de Reglas APA. *Universidad San Martín de Porres*. Lima – Perú. Recuperado de www.aristidesvara.net
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicios: Conceptos y herramientas*. (3ra ed.). Colombia: Ecoe ediciones.
- Vilchez, M. y Vera, P. (2016). *Gestión de recursos financieros del concejo de participación estudiantil y la implementación de materiales educativos según los estudiantes del cicloavanzado en centros de educación básica alternativa UGEL N° 06 Ate, 2015*. (Tesis de Maestría). Recuperado de file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Vilchez_PMA-Vera_SPB.pdf
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios: Una guía para reducir costos, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. España: Profit Editorial.
- Zabala, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|--|--|---|
| <p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?</p> | <p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p><u>GENERAL</u></p> <p>Existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p>PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Análisis Interno - Análisis Externo - Desempeño - Reprogramación - Estructura Organizacional - Motivación | <p>1. TIPO y NIVEL DE ESTUDIO</p> <p>Tipo de estudio es Aplicada, de Nivel descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional .</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>No experimental, transversal porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA</p> <p>La muestra es censal.</p> <p>4. TAMAÑO DEMUESTRA</p> <p>La unidad de análisis de estudio es el tamaño de la población.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Variable 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> |
| <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe relación entre análisis y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | | | |
| <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe relación entre evaluación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comunicación - Monitoreo - Diferenciación - Innovación - Estandarización | |
| <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019?</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | <p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe relación entre implementación y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.</p> | | | |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

| TESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | ITEMS | ESCALA DE LIKERT |
|--|--------------------------|---|--|-----------------|---------------------------|--------------------|-------|--|
| PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, LINCE 2019 | Planeamiento Estratégico | D'Alessio (2015) Nos Indica que es analizar y plantear de manera previsora sistemática comportamientos, objetivos y alternativas de acción, seleccionarlos de una manera óptima y fija instrucciones para la realización racional. El proceso y el entorno de la planificación puede ser tan diversos que aferrarse a un método omnipotente sería un capital de error de planificación. Es por ello que hay tres puntos clave: analizar, evaluar e implementar las estrategias. | El planeamiento estratégico fue medido por tres dimensiones análisis, evaluación e implementación, y seis indicadores correspondientes, lo cual nos permitirá la elaboración del cuestionario para recopilar los datos | Análisis | Análisis Interno | Escala ordinal | 1-2 | TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo |
| | | | | | Análisis Externo | | 3 | |
| | | | | Evaluación | Desempeño | | 4-5 | |
| | | | | | Reprogramación | | 6-7 | |
| | | | | Implementación | Estructura Organizacional | | 8 | |
| | | | | | Motivación | | 9-10 | |
| | Calidad de Servicio | Sarmiento y Paredes (2019) en su artículo científico sobre la Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, nos indica que es ambivalente, con una respuesta positiva con los factores de percepción de cooperación entre los trabajadores internos y la estimación de su trabajo. | La calidad de servicio fue medido por tres dimensiones planificar, controlar y la mejora del servicio, y seis indicadores correspondientes, lo cual nos ayudara a la elaboración de cuestionario para la recopilación de datos | Planificar | Organización | Escala ordinal | 11-12 | TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo |
| | | | | | Comunicación | | 13-14 | |
| | | | | Controlar | Monitoreo | | 15-16 | |
| | | | | | Diferenciación | | 17 | |
| Mejora | | | | Innovación | 18-19 | | | |
| | | | | Estandarización | 20 | | | |

Anexo 3: Instrumento

“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, LINCE 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración, Lince 2019.


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

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


| ITEM | PREGUNTA | VALORACIÓN | | | | |
|-----------------------------|---|---------------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | | | | |
| 1 | La misión de CORLAD contempla las necesidades de los asociados. | | | | | |
| 2 | Las necesidades de los asociados están definidas estratégicamente en la misión. | | | | | |
| 3 | Las necesidades de los asociados se evalúan periódicamente. | | | | | |
| 4 | Se analiza las necesidades de los asociados para incrementar sus competencias. | | | | | |
| 5 | El CORLAD está alineado con los objetivos de las organizaciones estratégicamente. | | | | | |
| 6 | El CORLAD implementa objetivos estratégicos que buscan brindar un valor competitivo. | | | | | |
| 7 | El CORLAD se incrementa por la competitividad de sus asociados. | | | | | |
| 8 | El entorno de mercado en el que se mueven los asociados se refleja en la misión. | | | | | |
| 9 | Los asociados tienen conocimiento de las competencias de un licenciado en administración. | | | | | |
| 10 | Los asociados desarrollan sus competencias y son promovidos de puestos. | | | | | |
| CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | |
| 11 | El CORLAD cumple con el servicio prometido. | | | | | |
| 12 | El CORLAD tiene interés para resolver problemas con el servicio. | | | | | |
| 13 | EL CORLAD realiza bien el servicio desde la primera vez. | | | | | |
| 14 | El CORLAD cuenta con equipos de apariencia moderna. | | | | | |
| 15 | La página web del CORLAD es fácil de manejar para obtener la información. | | | | | |
| 16 | El personal que atiende en el CORLAD tiene apariencia limpia. | | | | | |
| 17 | El CORLAD distribuye folletos y propaganda visualmente atractiva. | | | | | |
| 18 | El CORLAD comunica cuando concluirá el servicio de atención. | | | | | |
| 19 | El personal de CORLAD realizan el servicio con rapidez. | | | | | |
| 20 | El personal de CORLAD siempre están dispuestos a ayudar al asociado. | | | | | |

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación del instrumento

| Título de la investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, LINCE 2019". | | | | | | | | |
|---|----------------|--|---|--|--|---------------------|-----------------------------|--|
| Apellidos y nombres del investigador: OLINDA VIOLETA CALDERÓN CÁCERES Y LIZA BRITT TORRES SANCHEZ | | | | | | | | |
| 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 | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | Análisis | Análisis Interno | La misión de CORLAD contempla las necesidades de los asociados. | TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = NI de Acuerdo Ni Desacuerdo TA= Total Acuerdo | ✓ | | | |
| | | | Las necesidades de los asociados están definidas estratégicamente en la misión. | | ✓ | | | |
| | | Análisis Externo | Las necesidades de los asociados se evalúan periódicamente. | | ✓ | | | |
| | Evaluación | Desempeño | Se analiza las necesidades de los asociados para incrementar sus competencias. | | ✓ | | | |
| | | | El CORLAD está alineado con los objetivos de las organizaciones estratégicamente. | | ✓ | | | |
| | | Reprogramación | El CORLAD implementa objetivos estratégicos que buscan brindar un valor competitivo. El CORLAD se incrementa por la competitividad de sus asociados. | | ✓ | | | |
| | Implementación | Estructura Organizacional | El entorno de mercado en el que se mueven los asociados se refleja en la misión. | | ✓ | | | |
| | | | Motivación | | Los asociados tienen conocimiento de las competencias de un licenciado en administración. Los asociados desarrollan sus competencias y son promovidos de puestos. | ✓ | | |
| | | Planificar | Organización | | El CORLAD cumple con el servicio prometido. El CORLAD tiene interés para resolver problemas con el servicio. | ✓ | | |
| | | | Comunicación | | EL CORLAD realiza bien el servicio desde la primera vez. El CORLAD cuenta con equipos de apariencia moderna. | ✓ | | |
| Controlar | Monitoreo | La página web del CORLAD es fácil de manejar para obtener la información. El personal que atiende en el CORLAD tiene apariencia limpia. | ✓ | | | | | |
| | | Diferenciación | El CORLAD distribuye folletos y propaganda visualmente atractiva. | ✓ | | | | |
| | Mejora | Innovación | El CORLAD comunica cuando concluirá el servicio de atención. El personal de CORLAD realizan el servicio con rapidez. | ✓ | | | | |
| Estandarización | | El personal de CORLAD siempre están dispuestos a ayudar al asociado. | ✓ | | | | | |
| Firma del experto: | | | Fecha <u>15 / 03 / 2021</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

| Título de la investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, LINCE 2019". | | | | | | | | |
|---|---------------------|---------------------------|---|--|---|-----------|-----------------------------|--|
| Apellidos y nombres del investigador: OLINDA VIOLETA CALDERÓN CÁCERES Y LIZA BRITT TORRES SANCHEZ | | | | | | | | |
| Apellidos y nombres del experto: Mtro. Francisco Eduardo Díaz Zárate | | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINIÓN DEL EXPERTO | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM /PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | Análisis | Análisis Interno | La misión de CORLAD contempla las necesidades de los asociados. | TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = NI de Acuerdo Ni Desacuerdo TA= Total Acuerdo | ✓ | | | |
| | | | Las necesidades de los asociados están definidas estratégicamente en la misión. | | ✓ | | | |
| | | Análisis Externo | Las necesidades de los asociados se evalúan periódicamente. | | ✓ | | | |
| | Evaluación | Desempeño | Se analiza las necesidades de los asociados para incrementar sus competencias. | | ✓ | | | |
| | | | El CORLAD está alineado con los objetivos de las organizaciones estratégicamente. | | ✓ | | | |
| | | Reprogramación | El CORLAD implementa objetivos estratégicos que buscan brindar un valor competitivo. El CORLAD se incrementa por la competitividad de sus asociados. | | ✓ | | | |
| | Implementación | Estructura Organizacional | El entorno de mercado en el que se mueven los asociados se refleja en la misión. | | ✓ | | | |
| | | Motivación | Los asociados tienen conocimiento de las competencias de un licenciado en administración. | | ✓ | | | |
| | | | Los asociados desarrollan sus competencias y son promovidos de puestos. | | ✓ | | | |
| | CALIDAD DE SERVICIO | Planificar | Organización | | El CORLAD cumple con el servicio prometido. | ✓ | | |
| | | | El CORLAD tiene interés para resolver problemas con el servicio. | ✓ | | | | |
| Comunicación | | | EL CORLAD realiza bien el servicio desde la primera vez. El CORLAD cuenta con equipos de apariencia moderna. | ✓ | | | | |
| Controlar | | Monitoreo | La página web del CORLAD es fácil de manejar para obtener la información. | ✓ | | | | |
| | | | El personal que atiende en el CORLAD tiene apariencia limpia. | ✓ | | | | |
| Mejora | | Diferenciación | El CORLAD distribuye folletos y propaganda visualmente atractiva. | ✓ | | | | |
| | | Innovación | El CORLAD comunica cuando concluirá el servicio de atención. | ✓ | | | | |
| | | | El personal de CORLAD realizan el servicio con rapidez. | ✓ | | | | |
| | | Estandarización | El personal de CORLAD siempre están dispuestos a ayudar al asociado. | ✓ | | | | |
| Firma del experto: | | | Fecha <u>15 / 03 / 2021</u> | | | | | |
|  | | | | | | | | |

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

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P26 | P17 | P18 | P19 | P20 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 48 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

Fiabilidad

Notas

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Salida creada | | 27-SEP-2020 07:50:22 |
| Comentarios | | |
| Entrada | Conjunto de datos activo | Conjunto_de_datos0 |
| | Filtro | <ninguno> |
| | Ponderación | <ninguno> |
| | Segmentar archivo | <ninguno> |
| | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 50 |
| | Entrada de matriz | |
| Manejo de valor perdido | Definición de ausencia | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. |
| | Casos utilizados | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |
| Sintaxis | | <p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA.</p> |
| Recursos | Tiempo de procesador | 00:00:00,00 |
| | Tiempo transcurrido | 00:00:00,01 |

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 50 | 100.0 |
| Excluido ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .896 | 10 |

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

| | |
|---------------|--------------------------|
| Salida creada | 27-SEP-2020 07:51:52 |
| Comentarios | |
| Entrada | Conjunto de datos activo |
| | Conjunto_de_datos0 |
| | Filtro |
| | <ninguno> |
| | Ponderación |
| | <ninguno> |
| | Segmentar archivo |
| | <ninguno> |

| | | | |
|-------------------------|--|---|-------------|
| | N de filas en el archivo de datos de trabajo | | 50 |
| | Entrada de matriz | | |
| Manejo de valor perdido | Definición de ausencia | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. | |
| | Casos utilizados | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. | |
| Sintaxis | | RELIABILITY /VARIABLES=VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA. | |
| Recursos | Tiempo de procesador | | 00:00:00,00 |
| | Tiempo transcurrido | | 00:00:00,00 |

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 50 | 100.0 |
| Excluido ^a | 0 | .0 |
| Total | 50 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .794 | 10 |