



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE GESTIÓN DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE
PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS, LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES**

AUTOR:

Bach. CASTRO ALARCON JUNIOR ANDRE

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE LA TESIS

Dr. Edmundo González Zavaleta

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
PRESIDENTE

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA
SECRETARIO

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, a Jhazmin que hace de mí una mejor persona, pareja y padre. A Luciano que me motiva a cumplir mis metas y perseguir mis sueños. Los amo.

AGRADECIMIENTO

Al universo y a Dios, por brindarme energía y bendiciones que me ha permitido seguir adelante en el día a día en este camino de superación. Y a mi familia por su apoyo incondicional.

RESUMEN

La investigación se denomina “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, carga y mercancías, Lima, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020”.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación aplicada que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 450 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020. Se utilizó un muestreo obteniendo de esa manera una muestra de 197 trabajadores.

Además, se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Entre los resultados más importantes obtenidos de acuerdo a la prueba de Spearman, se obtiene que el grado de correlación entre las variables es 0.874, lo cual significa que existe una relación positiva alta. Mientras la significación tiene un valor $p = 0,000$ y cuyo valor de $p < 0.05$; es decir, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,71 > r < 0,90$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Por lo tanto, se concluye que el planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la gestión pública en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías 2020

Palabras claves: SUTRAN, planeamiento estratégico, calidad de gestión

ABSTRACT

The research is called "Strategic planning and its relationship with the quality of management of the s Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020" aimed to determine the relationship between strategic planning and management quality in Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

The methodology used to prepare the thesis was of a quantitative approach. It is an applied research that is located at the descriptive and correlational level. The research design is non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 450 Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías workers, Lima, 2020. A sampling was carried out, thus obtaining a sample of 197 workers.

In addition, the questionnaire was used as an instrument and the technique was the survey. Among the most important results obtained according to the Spearman test, the degree of correlation of the variables is 0.874, which means that there is a high positive relationship. While the significance has a value of $p = 0.000$ and whose value of $p < 0.05$; that is, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It should be noted that the correlation coefficient found is of a high positive correlation due to the fact that it lies between the interval of $0.71 > r < 0.90$ (Spearman's statistical test of correlation coefficient).

Therefore, it is concluded that institutional strategic planning has a significant impact on the improvement of public management in Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

Keywords: SUTRAN, strategic planning, management quality

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 FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xviii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.1. Planteamiento del problema.....	20
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.3.1. Justificación teórica.....	22
1.3.2. Justificación metodológica.....	22
1.3.3. Justificación práctica.....	22
1.3.4. Justificación social.....	22
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26

2.2. Bases teóricas de las variables.....	29
2.2.1. Definiciones y conceptos de la variable independiente	
Planeamiento Estratégico.....	29
2.2.2. Dimensiones de la variable independiente Planeamiento	
Estratégico	33
2.2.3 Definiciones y conceptos de la variable dependiente Calidad de	
gestión.....	40
2.2.4. Dimensiones de la variable dependiente Calidad de Gestión.....	45
2.3. Definición de términos básicos.....	52
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	57
3.1. Hipótesis de la investigación.....	57
3.1.1. Hipótesis general.....	57
3.1.2. Hipótesis específicas.....	57
3.2. Variables de estudio.....	58
3.2.1. Definición conceptual.....	58
3.2.2. Definición operacional.....	59
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	59
3.3.1. Tipo de investigación.....	59
3.3.2. Nivel de investigación.....	59
3.4. Diseño de la investigación.....	60
3.5. Población y muestra de estudio.....	61
3.5.1. Población.....	61
3.5.2. Muestra.....	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	61
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Método de análisis de datos.....	66
3.8. Aspectos éticos.....	67
IV. RESULTADOS.....	69
4.1. Resultados descriptivos.....	69
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Planeamiento	
estratégico.....	69

4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Planeamiento estratégico.....	70
4.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Calidad de gestión.....	98
4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Calidad de gestión.....	99
4.2. Prueba de hipótesis.....	119
4.2.1. Prueba de normalidad.....	119
4.2.2. Prueba de hipótesis general.....	120
4.2.3. Pruebas de hipótesis específicas.....	121
V. DISCUSIÓN.....	127
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	127
VI. CONCLUSIONES.....	129
6.1. Conclusiones.....	129
VII. RECOMENDACIONES.....	131
7.1. Recomendaciones.....	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	132
ANEXOS.....	136
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	137
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	139
ANEXO 3: INSTRUMENTOS.....	143
ANEXO 4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.....	145
ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS.....	152
ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR.....	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de los instrumentos por Juicio de expertos de la Universidad....	63
Tabla 2 Valores del alfa de Cronbach.....	64
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos para la variable Planeamiento estratégico.....	64
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad para la variable Planeamiento estratégico.....	65
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos para la Calidad de gestión.....	65
Tabla 6. Estadístico de fiabilidad para la variable la Calidad de gestión.....	65
Tabla 7. Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.....	67
Tabla 8. Niveles de la variable Planeamiento estratégico.....	69
Tabla 9. Niveles de la dimensión Conocimiento integral de la realidad.....	70
Tabla 10. ¿Ud. cree que las necesidades de la población influyen en los objetivos de la SUTRAN?.....	71
Tabla 11. ¿Ud. considera que la razón de ser de la SUTRAN está enfocada a lo que la población necesita?.....	72
Tabla 12. ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?.....	73
Tabla 13. ¿Ud. cree que se analizan previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica?.....	74
Tabla 14. ¿Considera Ud. que sus actividades forman parte de un proceso operativo institucional?.....	75
Tabla 15. ¿Tiene Ud. conocimiento de los procesos operativos dentro de la SUTRAN?.....	76
Tabla 16. ¿Considera Ud. que cuenta con la capacidad operativa para realizar sus actividades?.....	77
Tabla 17. ¿Considera que la SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa?.....	78
Tabla 18. Niveles de la dimensión Futuro deseado.....	79
Tabla 19. ¿Conoce Ud. la visión de la institución?.....	80
Tabla 20. ¿Considera que la SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. desarrolla?.....	81

Tabla 21. ¿Conoce Ud. la misión de la institución?.....	82
Tabla 22. ¿Considera que la SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. desarrolla?.....	83
Tabla 23.¿Cree Ud. que se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo un análisis prospectivo?.....	84
Tabla 24.¿Sabe Ud. que es el análisis prospectivo?.....	85
Tabla 25. Niveles de la dimensión Políticas y planes coordinados.....	86
Tabla 26.¿Ud. conoce a cerca de la declaración de política institucional?.....	87
Tabla 27.¿Considera Ud. que es de importancia para la institución la declaración de políticas institucionales?.....	88
Tabla 28.¿Ud. conoce a cerca de la articulación de objetivos entre planes estratégicos?.....	89
Tabla 29.¿Considera Ud. que se involucra al personal para definir la articulación de objetivos entre los planes estratégicos?.....	90
Tabla 30. Niveles de la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua	91
Tabla 31.¿Considera Ud. que existen sistemas administrativos transversales establecidos en la institución?.....	92
Tabla 32.¿Ud. conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución?.....	93
Tabla 33.¿Ud. conoce si existe un registro de información de los planes de la institución?.....	94
Tabla 34.¿Considera usted que con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación?.....	95
Tabla 35.¿Sabe Ud. si el PEI de su institución está aplicado al desarrollo integral con énfasis en la vida dentro del territorio nacional?.....	96
Tabla 36.¿Considera usted que el PEI de su institución está orientado en el desarrollo y actualización de políticas?.....	97
Tabla 37. Niveles de la variable Calidad de gestión.....	98
Tabla 38. Niveles de la dimensión Eficiencia.....	99
Tabla 39.¿Considera Ud. que se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna?.....	100
Tabla 40.¿Ud. tiene conocimiento de los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica?.....	101

Tabla 41. ¿Considera Ud. que existe un monitoreo adecuado del desempeño de los trabajadores? (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.).....	102
Tabla 42. ¿Considera Ud. que se llega a cumplir las funciones de su puesto? (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).....	103
Tabla 43. Niveles de la dimensión Eficacia.....	104
Tabla 44. ¿Considera Ud. que sus actividades ayudaron a cumplir los objetivos en los plazos establecidos?.....	105
Tabla 45. ¿Ud. tiene conocimiento de los objetivos de la institución?.....	106
Tabla 46. ¿Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo?.....	107
Tabla 47. ¿Ud. tiene conocimiento de las metas de la institución?.....	108
Tabla 48. Niveles de la dimensión Transparencia.....	109
Tabla 49. ¿Considera Ud. que existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos?.....	110
Tabla 50. ¿Considera Ud. que se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta en la institución?.....	111
Tabla 51. ¿Ud. conoce los canales de difusión de información acerca de la institución?.....	112
Tabla 52. ¿Considera Ud. la institución fomenta la participación ciudadana?.....	113
Tabla 53. Niveles de la dimensión Gestión por resultados.....	114
Tabla 54. ¿Considera Ud. que durante este periodo existió una calidad en la gestión de la SUTRAN?.....	115
Tabla 55. ¿Considera Ud. que la planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución?.....	116
Tabla 56. ¿Considera Ud. que se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos?.....	117
Tabla 57. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la SUTRAN, observo si se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos?.....	118
Tabla 58. Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico.....	119
Tabla 59. Correlación de Rho de Spearman entre Planeamiento estratégico y la calidad de gestión.....	120

Tabla 60. Correlación de Rho de Spearman entre el Conocimiento integral de la realidad y la calidad de gestión.....	122
Tabla 61. Correlación de Rho de Spearman entre el futuro deseado y la calidad de gestión.....	123
Tabla 62. Correlación de Rho de Spearman entre las políticas y planes coordinados y la calidad de gestión.....	124
Tabla 63. Correlación de Rho de Spearman entre el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico y la calidad de gestión.....	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Planeamiento estratégico.....	69
Figura 2. Niveles de la dimensión Conocimiento integral de la realidad.....	70
Figura 3. ¿Ud. cree que las necesidades de la población influyen en los objetivos de la SUTRAN?.....	71
Figura 4. ¿Ud. considera que la razón de ser de la SUTRAN está enfocada a lo que la población necesita?.....	72
Figura 5. ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?.....	73
Figura 6. ¿Ud. cree que se analizan previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica?.....	74
Figura 7. ¿Considera Ud. que sus actividades forman parte de un proceso operativo institucional?.....	75
Figura 8. ¿Tiene Ud. conocimiento de los procesos operativos dentro de la SUTRAN?.....	76
Figura 9. ¿Considera Ud. que cuenta con la capacidad operativa para realizar sus actividades?.....	77
Figura 10. ¿Considera que la SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa?.....	78
Figura 11. Niveles de la dimensión Futuro deseado.....	79
Figura 12. ¿Conoce Ud. la visión de la institución?.....	80
Figura 13. ¿Considera que la SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. desarrolla?.....	81
Figura 14. ¿Conoce Ud. la misión de la institución?.....	82
Figura 15. ¿Considera que la SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. desarrolla?.....	83
Figura 16. ¿Cree Ud. que se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo un análisis prospectivo?.....	84
Figura 17. ¿Sabe Ud. que es el análisis prospectivo?.....	85
Figura 18. Niveles de la dimensión Políticas y planes coordinados.....	86
Figura 19. ¿Ud. conoce a cerca de la declaración de política institucional?.....	87

Figura 20. ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?.....	88
Figura 21. ¿Ud. conoce a cerca de la articulación de objetivos entre planes estratégicos?.....	89
Figura 22. ¿Considera Ud. que se involucra al personal para definir la articulación de objetivos entre los planes estratégicos?.....	90
Figura 23. Niveles de la dimensión Seguimiento y evaluación mejora continua...	91
Figura 24. ¿Considera Ud. que existen sistemas administrativos transversales establecidos en la institución?.....	92
Figura 25. ¿Ud. conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución?.....	93
Figura 26. ¿Ud. conoce si existe un registro de información de los planes de la institución?.....	94
Figura 27. ¿Considera usted que con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación?.....	95
Figura 28. ¿Sabe Ud. si el PEI de su institución está aplicado al desarrollo integral con énfasis en la vida dentro del territorio nacional?.....	96
Figura 29. ¿Considera usted que el PEI de su institución está orientado en el desarrollo y actualización de políticas?.....	97
Figura 30. Niveles de la variable Calidad de gestión.....	98
Figura 31. Niveles de la variable Eficiencia.....	99
Figura 32. ¿Considera Ud. que se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna?.....	100
Figura 33. ¿Ud. tiene conocimiento de los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica?.....	101
Figura 34. ¿Considera Ud. que existe un monitoreo adecuado del desempeño de los trabajadores? (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.).....	102
Figura 35. ¿Considera Ud. que se llega a cumplir las funciones de su puesto? (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).....	103
Figura 36. Niveles de la dimensión Eficacia.....	104

Figura 37. ¿Considera Ud. que sus actividades ayudaron a cumplir los objetivos en los plazos establecidos?.....	105
Figura 38. ¿Ud. tiene conocimiento de los objetivos de la institución?.....	106
Figura 39. ¿Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo?.....	107
Figura 40. ¿Ud. tiene conocimiento de las metas de la institución?.....	108
Figura 41. Niveles de la dimensión Transparencia.....	109
Figura 42. ¿Considera Ud. que existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos?.....	110
Figura 43. ¿Considera Ud. que se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta en la institución?.....	111
Figura 44. ¿Ud. conoce los canales de difusión de información acerca de la institución?.....	112
Figura 45. ¿Considera Ud. la institución fomenta la participación ciudadana?....	113
Figura 46. Niveles de la dimensión Gestión por resultados.....	114
Figura 47. ¿Considera Ud. que durante este periodo existió una calidad en la gestión de la SUTRAN?.....	115
Figura 48. ¿Considera Ud. que la planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución?.....	116
Figura 49. ¿Considera Ud. que mejoró la calidad de vida de los ciudadanos?....	117
Figura 50. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la SUTRAN, observo si se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos?.....	118

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda un aspecto de suma importancia en la especialidad, cuyo título central: “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión de la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, Lima, 2020”, con la finalidad de obtener el título profesional de administrador

En los últimos años se ha reconocido que las instituciones han invertido fuertemente en el fortalecimiento de equipos humanos que tienen contacto directo con personas que juegan un rol trascendente en la obtención de bienes o servicios, brindando solvencia a la organización; es por eso que las organizaciones de hoy continúan trabajando, por lo que todos los miembros de la organización formen una visión consciente de compromiso, calidad de servicio y atención a los usuarios. Se debe considerar que la planificación estratégica es un proceso mediante el cual una organización define su visión, misión, metas y estrategia, a partir del análisis directo e indirecto de su entorno, se involucran todos los niveles de la organización. Estas estrategias se basarán en el uso de recursos y capacidades organizacionales en función de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas descubiertas.

Un buen planeamiento debe originar una calidad de gestión eficiente de las instituciones, por lo cual los usuarios percibirán que el servicio que se les brinda se realiza de forma correcta, haciendo que los procesos duren el tiempo determinado y que todas las personas que trabajan puedan cumplir sus funciones con todos los recursos que disponen. Por lo tanto, en este presente trabajo, se busca realizar la investigación entre las variables planeamiento estratégico y calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías.

La presente investigación se encuentra organizada de acuerdo al Esquema del informe final de tesis (Enfoque Cuantitativo) según el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado de la Universidad Privada TELESUP, por lo tanto, la naturaleza de la presente tesis está dividida en 7 capítulos relacionados.

Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática en la institución, se formulan las interrogantes de la

investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, contiene el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el Capítulo III, aplico métodos y materiales de investigación: hipótesis de investigación, variables de investigación que permiten organizar y planificar la operacionalización de la investigación en función de las variables de investigación, así como el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y las muestras de investigación, las técnicas de recolección de datos. y herramientas, La validez y confiabilidad de herramientas, métodos de análisis de datos, propuestas de valor y aspectos deontológicos de la investigación.

En el capítulo IV, analizo los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, planteo los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, obtengo las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, formulo las recomendaciones o sugerencias que han ameritado las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

Consecutivamente, detallo las fuentes bibliográficas, periodísticas, electrónicas y en papel que permiten la conceptualización y verificación de las cuentas por cobrar y las variables de gestión de la liquidez.

Finalmente, se adjuntan los anexos tales como Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización, Instrumentos, Validación de Instrumentos, Matriz de datos y la Propuesta de Valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, los problemas de gestión pública han aumentado significativamente en todo el mundo en los últimos años debido a problemas gubernamentales como altos niveles de corrupción y mala gestión de los recursos públicos, pero lo más importante es que ha aumentado la insatisfacción y el rechazo a la calidad de la gestión de sus representantes electos, ha despertado el interés del ciudadano por conocer la gestión de los recursos públicos, las políticas aplicadas, los servicios públicos ofrecidos y la conducta del sector público del gobierno nacional y regional y en especial del gobierno local. (Hermitaño, 2018)

En América Latina, los problemas relacionados con los planes estratégicos del sector estatal se reflejan en las deficiencias del gobierno local, debido a insuficientes resultados de gestión, el gobierno local no ha mostrado la eficiencia relacionada con buenos planes de desarrollo. Además, algunos países de América Latina se enfrentan a problemas de corrupción y, debido a que los recursos se utilizan mal, no pueden formular planes de desarrollo sostenible para sus comunidades. (Yarleque, 2019)

A nivel nacional, las instituciones estatales tienen que servir a los ciudadanos. aunque la economía del país sea próspera, para una sociedad cada vez más insatisfecha, cada vez más educación y preparación, la búsqueda de una atención, función y desarrollo sobresalientes, esto no es suficiente. Y la transparencia de su gobierno. Por lo tanto, el planeamiento estratégico debe ser desarrollado y ejecutado para que la calidad de sus actividades en gestión sea accionada con mayor relevancia para el propósito de la mejora en sus actividades. (Rizo, 2013)

Respecto al caso específico de nuestra investigación se tiene que con respecto a los gastos ejecutados por las unidades desconcentradas de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Carga y Mercancías (SUTRAN) a nivel nacional, se cuenta con los clasificadores de gasto para el año 2017, ejecutados en el marco de rendición de fondos de caja chica, siendo un total de S/.280,821.73.

Así mismo según presupuesto institucional de apertura (PIA) para el mismo año, el fondo se conformó por un saldo de S/.372,653.00 gasto que fue sólo para cubrir gastos corrientes, teniendo una brecha de S/.91,831.73, el cual no se ejecutó. Cabe señalar que la ejecución de estos gastos impacta directamente en la Gerencia de articulación territorial (GAT). (Mendoza, 2020)

De igual modo señalar que año a año, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías presenta un pliego presupuestal, el cual proyecta la ejecución de todos los proyectos que se desea ejecutar durante el siguiente año fiscal, sin embargo, el presupuesto asignado desde los años 2015, 2016 y 2017 ha ido reduciéndose, pese a que la demanda en incorporar nuevas estrategias de fiscalización y tecnologías son necesarios. Así mismo el año 2018 el presupuesto asignado fue superior a los años anteriores, sin embargo este fue afectado debido a un recorte presupuestal en el mes de junio del mismo año, el cual impactó directamente respecto al presupuesto institucional modificado (PIM), el cual no se pudo usar debido al Decreto de Urgencia N°005-2018, promulgado por el Presidente de la República, afectando a todos los sectores, reduciéndose el gasto público en el presupuesto institucional modificado del año fiscal 2018, hasta S/.969,162 868,00 por la fuente de financiamiento recursos ordinarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo el conocimiento integral de la realidad incide en la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima 2020?

¿De qué manera el futuro deseado se relaciona con la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima 2020?

¿De qué manera las políticas y planes coordinados se relacionan con la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020?

¿Cómo el seguimiento y evaluación de la mejora continua coadyuvan la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Considero que el trabajo de investigación es necesario porque nos permite entender la importancia de aplicar la planificación estratégica institucional según el modelo CEPLAN, para la eficiencia y correcto uso de los recursos asignados.

1.3.2. Justificación metodológica

Esta investigación aplicará la metodología del proceso de investigación, con base en el diagnóstico real de los problemas planteados por Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, por lo que se comparará el diseño de la investigación y se utilizará la tecnología para recolectar, procesar y analizar la información.

1.3.3. Justificación práctica

La investigación se orienta en otorgar conocimientos técnicos y prácticos, para obtener un óptimo índice de los indicadores de gestión al realizar una mejor programación y ejecución del presupuesto público.

1.3.4. Justificación social

Los principales beneficiarios directos de esta investigación serán los ciudadanos y personas jurídicas con derecho a requerimientos y consultas,

obteniendo una atención integral de calidad, así como también mejoras en los servicios brindados, tanto de campo como en gabinete por parte de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera el conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico incide en la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

Determinar el futuro deseado del planeamiento estratégico y la calidad de gestión de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

Analizar de qué manera las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico influyen con la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

Determinar de qué manera el seguimiento y evaluación de la mejora continua del planeamiento estratégico coadyuvan la calidad de gestión en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Litta (2019), en su trabajo denominado “Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018”, Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como propósito elemental identificar la relación entre el Planeamiento estratégico y la relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018; para tal propósito se contó con la participación de 40 personas que integran el servicio de ventas de la empresa y que fueron clasificadas como clientes internos, recolectándose la información a través del cuestionario de Planteamiento Estratégico y Calidad de Servicio al Cliente diseñados por el investigador para el propósito del estudio; se estructuró la investigación con un diseño No experimental, teniendo como tipo de investigación a la relación de variables. Dentro de los resultados apreciados pusieron de manifiesto que no hubo relación estadísticamente significativa [$r_s = .178$, $p = .116$] entre el Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización.

Calderón (2018), en su trabajo denominado “Planeamiento estratégico y gestión de calidad en el sector textil de la empresa Virgen del Carmen S.A.C., Puente Piedra, 2018”, Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Planeamiento estratégico y la relación con la gestión de calidad en el sector textil de la empresa Virgen del Carmen S.A.C., Puente Piedra, 2018; el método empleado es el cuantitativo de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; para el objetivo principal se contó con la participación de 80 trabajadores, de ello se tomó como muestra a 66 trabajadores y el muestreo utilizado es de tipo probabilístico, recolectándose la información a

través del cuestionario de Planteamiento Estratégico y Gestión de Calidad diseñados por el investigador para el propósito del estudio. La conclusión a la que llega el autor, que se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe estadísticamente una relación significativamente alta, directamente proporcional y positiva, entre Planeamiento estratégico y Gestión de calidad en la empresa Virgen del Carmen S.A, Puente Piedra, 2018. ($r_s = 0,749$, $p < 0.05$). Por ende, podemos decir que un Planeamiento Estratégico no bien planteado afecta considerablemente en la Gestión de Calidad.

Marrufo (2018), en su tesis Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad en la Institución Educativa José Martí, Comas, 2018, Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico con la gestión de calidad en la Institución Educativa José Martí, Comas, 2018. Se realizó con una población de 108 docentes, cuya muestra es de 84 docentes, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, de diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y nivel descriptivo. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 25 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente de Alfa de Cron Bach resultando 0.895, mostrando un resultado confiable,

Cruzatte (2018), en su trabajo El Planeamiento estratégico y su relación con la Gestión Administrativa en la empresa Camed Comunicaciones S.A.C., San Miguel, 2018, Universidad César Vallejo. La investigación se desarrolló bajo el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional-técnico, de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal. Se determinó mediante la prueba de hipótesis a través de la relación de datos utilizando como herramienta la encuesta e instrumento el cuestionario. La información obtenida fue analizada, donde se obtuvo que existe relación positiva alta entre el planeamiento estratégico y la gestión administrativa, según la tabla de Rho de Pearson, teniendo como coeficiente de correlación 0.714 y 0.000 de

significancia, con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis alterna (H_1). Se determinó que el problema principal de la empresa es la falta de planeamiento estratégico. Por ello se propuso un plan de estrategias orientadas a crear, potenciar y mejorar el planeamiento estratégico y la gestión administrativa.

Saravia (2018), en su trabajo denominado Planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las instituciones educativas de la UGEL N° 07 San Borja-Lima, 2018, Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las Instituciones Educativas de la UGEL N°07 San Borja-Lima, 2018. Se ha desarrollado una investigación bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo representada por 196 docentes de las I.E.E. “Ricardo Palma”, I.E. “Manuel Polo Jiménez” y la I.E. “Ariosto Matellini” instituciones educativas públicas del nivel secundario de la jurisdicción de la UGEL N°07 San Borja-Lima. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables de planeamiento estratégico y la calidad de gestión. En relación al análisis de la información obtenida para las variables, ($r=0.798$ y $\text{Sig.}=0,0000$) determinando que fue menor a 0,01, encontrándose que sí existe relación representativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las Instituciones Educativas de la UGEL N°07 San Borja-Lima, 2018 El resultado más importante encontrado en este trabajo de investigación es la relación directa, alta y significativa entre las variables: Planeamiento estratégico y la calidad de gestión.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Narvaéz (2017), “Plan estratégico enfocado al fortalecimiento del comercio de productos alimenticios para el mercado Ñaquito, 2017”, Universidad Central del Ecuador, Ecuador; se desarrolló una investigación de método deductivo estadístico, de enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio descriptivo, con un diseño no experimental, transversal, para la muestra se aplicaron las técnicas de la encuesta y entrevista, se empleó el instrumento del cuestionario. La investigación presentó que con el Plan estratégico se busca una mejora de las acciones desarrolladas por

los comerciantes, mejor entrega de los servicios y productos entregados a los consumidores. En el diagnóstico estratégico situacional del Mercado Ñaquito se realizó el análisis interno y externo identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que sirvieron de base para la construcción de la matriz de estrategias FODA, promoviendo una adecuada organización y gestión en directivos y comerciantes del Mercado Ñaquito que impulsen una mejor comercialización de los productos alimenticios que se expenden, de acuerdo a los requerimientos de los consumidores motivando que las ganancias mensuales se incrementen en 31,25%, es decir un valor estimado de ingresos promedios mensuales de 2.232 dólares, superior al promedio registrado anterior a la aplicación del plan.

Caiuch (2016). Publicó su tesis titulada “La influencia de la Planeación Estratégica en el nivel de la Gestión Financiera de las organizaciones sin fines de lucro del Corporativo Adventista en México”, para optar el grado de Maestría en administración, en la Universidad de Morelos, México; se desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. La presente investigación tuvo como resultado un valor $p=0.000$, el mismo que indica una influencia representativa. La planeación estratégica se mostró como una variable que antecede a la gestión financiera ($\beta = .680$, $p = .000$). Cuya investigación concluyó que la variable grado de implementación de la planeación estratégica predice de una manera significativa el nivel de gestión financiera. Si las organizaciones sin fines de lucro del corporativo adventista en México implementan en alto grado la planeación estratégica, podrán lograr un alto nivel de gestión financiera.

Rondón, P. (2015), en su tesis titulada “Estrategias gerenciales para la optimización de la gestión del Área de Logística de la Empresa Distribuidora FERRAD C.A”. Tesis de pregrado. Desarrollada en la Universidad del Oriente, Venezuela. La muestra estaba conformada por 78 personas los cuales fueron elegidas de manera no probabilística a juicio del investigador. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal y de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo). Llegando a las siguientes conclusiones: Se

determinó, que la mayoría de procesos del área de Logística, principalmente dentro del almacén se realiza de manera inadecuada, lo cual genera deficiencia en el resto de sus operaciones, puesto que todas las funciones del almacén deben estar sistematizadas para una gestión óptima de la organización. De la misma forma existe un deficiente mecanismo de control y monitoreo del inventario de los bienes de la organización (mercadería), con lo cual se incrementa la probabilidad de robos, usos no autorizados, daños y deterioro de los bienes. Con lo cual los trabajadores refieren que hacen falta un equipo de vigilancia de cámaras interna y externa en la empresa, lo cual permitirá la optimización de las funciones de los colaboradores 29, con lo mencionado anteriormente y con la evaluación realizada a las áreas de facturación, cobranzas y contabilidad en base a las relaciones que se desarrollan con el área de abastecimiento, se evidencia que hay una deficiencia del manejo del control interno del inventario de la mercadería de la empresa. También se determinó que las estrategias gerenciales inciden en desarrollo óptimo de la gestión en el área de logística, ya que el resultado estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, indica que hay una relación muy alta y positiva de 0.967.

Aguirre (2014). Publicó su tesis titulada “Planeación Estratégica y Productividad Laboral” (estudio realizado en Hotel del Campo, Quetzaltenango, para optar su título de Licenciado en Psicología Industria/Organizacional, en la Universidad de Rafael Landívar, Guatemala; se desarrolló una investigación descriptiva, ya que utilizó escalas de Likert que midieron las actitudes y los comportamientos, utiliza opciones de respuestas que van de un extremo a otro. Dicha investigación obtuvo un nivel de confianza de 95% según el estudio realizado con un resultado de $Z=1.96$, el cual indica que la planeación estratégica tiene una relación significativa en la productividad. Se concluyó que la planeación estratégica es el instrumento que prevé los medios para lograr objetivos y metas en las instituciones.

Genoveva (2011), en su tesis Planeamiento Estratégico para un Aprendizaje Significativo en la Educación de Adultos, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela; cuyo objetivo fue analizar la aplicabilidad de los elementos de la planificación estratégica en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Educación

de Adultos del Liceo Nacional Nocturno “Villa del Rosario” del Municipio Rosario de Perijá. Para la recolección de datos se diseñó un instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos, aplicando una prueba piloto con la fórmula Alfa Cronbach, obteniendo 0.89 para la variable Planificación Estratégica y 0.91 para la variable Aprendizaje Significativo, de lo cual se evidencia la confiabilidad del instrumento. Los resultados evidenciaron que los docentes poseen dificultad para aplicar los elementos básicos de una planificación estratégica en la educación de adultos, demostrando debilidad en cada uno de éstos; requiriendo de esta manera promover el cambio en la forma de planificar en la educación de adultos. En cuanto a las características de la planificación estratégica, se observó que medianamente los docentes la practican. Para finalizar, se propone un modelo de plan estratégico acorde a las necesidades situacionales para promover un aprendizaje significativo en la Educación de Adultos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definiciones y conceptos de la variable independiente

Planeamiento Estratégico

El plan estratégico se definirá desde las perspectivas teóricas de diferentes autores, algunos de los cuales se centran en el campo de la bibliotecología. Se desarrollará desde sus orígenes y terminará con la similitud de los distintos conceptos citados.

Para **Goodstein, Nolan y Pferffer (1998)** sustenta que el planeamiento estratégico permite que los líderes de la empresa liberen la energía de la organización detrás de una visión compartida y cuenten con la convicción de que pueden llevar a cabo la visión. La planeación estratégica incrementa la capacidad de la organización para implementar el plan estratégico de manera completa y oportuna. Así mismo, ayuda a que la organización desarrolle, organice y utilice una mejor comprensión.

El autor **George, A. S. (1983)** nos dice sobre los orígenes del planeamiento estratégico, que la planeación estratégica formal (como el la denomina) fue introducida por primera vez a mediados de 1950, en algunas de las empresas comerciales más importantes de aquel tiempo, denominándolo sistema de planeación a largo plazo. Hasta ese entonces era predominante la dirección y planeación de tipo operacional, la cual se centraba en la gestión de áreas específicas, resolviendo problemas a corto y mediano plazo. Pero el tipo de dirección que se llevaba a cabo en los niveles más altos de la organización no era la dirección operacional sino la estratégica, aquella que guía, direcciona y pone límites a todo el proceso operacional. El planeamiento estratégico viene a ser hoy en día uno de los factores fundamentales, si no el principal, de la realización del proceso en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. En resumen, definiremos el planeamiento estratégico como aquel proceso mediante el cual una organización, define su visión, misión, objetivos y estrategias, sobre la base de un análisis de su entorno, directo e indirecto, con la participación del personal de todos los niveles de dicha organización. Las estrategias estarán basadas en el aprovechamiento de los recursos y capacidades de la organización de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas. El plan estratégico se generará como resultado en un plan a largo plazo, con un enfoque en el futuro con miras hacia los cambios.

Steiner (2013), refiere que: “La planeación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo de equipo de trabajo a través de un plan de acción que ayuda a la toma de decisiones efectiva donde se establece los pilares de la institución como la misión, visión, valores y establece objetivos, metas políticas y estrategia de desarrollo de planes establecidos con resultados materializados; asimismo, es una actitud, una forma de vida; requiere dedicación para actuar con base en la observación del futuro y una determinación para planear en forma constante, pues es una parte integral de la dirección, contar con un plan estratégico permite el reconocimiento y solución de conflictos, fomenta la participación y el compromiso de los colaboradores, llevando a la identificación con la institución logrando objetivos personales y profesionales”.

Fernández Vega, Edison (2016), "Planificación estratégica" mencionó que el objetivo de la planificación estratégica es la descripción del futuro imaginado. Es el objetivo de la acción, que permite organizar los recursos en un lugar seleccionado del futuro llamado la meta, y el Grupo esfuerzos para lograr la meta dentro del tiempo especificado. Los objetivos provienen tanto de la misión de limitar la razón de ser de la organización como de la visión de elaborar los valores de la organización. En el curso de las operaciones de la empresa, habrá situaciones que necesiten redefinir los objetivos. Esto es lo mismo que la redefinición de la misión, que requiere un análisis de la posición de la organización. A través del análisis de la ubicación de la organización, surge el problema y así se determina la meta, también podemos confirmar que la meta es conquistar un sitio e inmediatamente atraer otras metas ideales que permitan que la organización continúe. La visión construye la meta y alinea la relación entre la decisión actual y la imagen objetiva del futuro.

Janampa (2018), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Benites (2015), en cuanto a los planes estratégicos, señalaron que si no se implementan en categorías específicas de implementación y toma de decisiones, están lejos de ser herramientas de gestión efectivas y eficientes. Los hechos nos hacen ver que en el plan operativo es necesario descomponer cada meta, meta y estrategia a través de indicadores.

Luna (2014) refiere que el planeamiento estratégico se concibe como "el proceso que consiste en decidir sobre la visión, misión, valores, objetivos y estrategias de una organización sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientaran la integración y coordinación de tales recursos, así como los programas, presupuestos y procedimientos requeridos, al considerar a la empresa como una entidad total en mediano y largo plazos".

Martínez y Milla (2012) menciona que el objetivo del plan estratégico puede variar en función de diversos aspectos: del tipo de empresa, de la situación económico-financiera de la misma, de la madurez del negocio, etc. En cualquier

caso, lo que no varían son los beneficios de realizar un plan estratégico, ya que, sea cual sea la estructura, el tipo de negocio, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto empresarial. El plan estratégico, realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables para cualquier organización empresarial:

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados (anticipación).
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistemático de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión (creación de valor).

Según **CEPLAN, 2019**: La planificación estratégica es un proceso sistemático basado en el análisis continuo de la situación actual y el pensamiento orientado al futuro, genera información para la toma de decisiones con el fin de alcanzar las metas estratégicas establecidas. Planificación estratégica institucional, a través de PEI, herramienta de gestión que apoya la descripción de metas estratégicas institucionales y acciones estratégicas institucionales, por un período de al menos tres años, cada una con indicadores y metas para mejorar el bienestar de las personas a las que sirve y cumple. Su misión. Se formula en la tercera fase del proceso de planificación estratégica, la fase institucional, y se genera a partir de la información recopilada en la segunda fase de la fase estratégica del departamento de la entidad.

Paralelamente al PEI, se desarrolla el Plan Operativo Institucional, el cual tiene la función de desagregar las acciones estratégicas institucionales en actividades que serán desarrolladas en el período de un año. Si bien ambos planes tienen funciones diferentes, no son independientes; por lo tanto, un cambio en uno implica un cambio en el otro.

Características del planeamiento estratégico institucional:

- Largo plazo (planificación a 3 años).
- Incluye la misión, visión de futuro, valores corporativos, objetivos, estrategias y políticas
- Evaluación de entorno.
- Formulación de estrategias de desarrollo.
- Evaluación de estrategias y marcha de la institución.

La implementación de un plan estratégico produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales, lo que redundará en eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para los miembros de la organización

2.2.2. Dimensiones de la variable independiente Planeamiento Estratégico

Dimensión 1: El conocimiento integral de la realidad

CEPLAN (2019), señala que se refiere al conocimiento de la realidad de las acciones de las entidades. Primero, la entidad determina a las personas a las que sirve con sus funciones sustantivas y las personas a las que busca satisfacer.

Ponce (2014), indica que para elaborar la descripción de la realidad problemática es necesario que se brinde una breve historia del tema a tratar, partiendo de lo general hacia lo específico. Seguidamente se debe explicar el problema, que delinearán los factores básicos del mismo, explicará su relevancia y determinará la solución más rápida.

Indicador 1: Población

Arias (2006) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las

conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

Es el conjunto de personas que habitan en un determinado lugar. Según la entidad puede tratarse de un territorio bajo su jurisdicción, el objetivo de una intervención pública siendo universal o focalizada y finalmente otras entidades públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.

Indicador 2: Bienes y servicios

Álvarez (2011), señala son las cosas materiales o inmateriales en cuanto objetos de derecho y mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona, independientemente. Asimismo, la entidad identifica los bienes o servicios que entrega a distintos usuarios y las brechas de atención en relación con la cobertura, calidad y satisfacción.

Para esto, considera los atributos o las características de los bienes y servicios (nivel de servicio) definidos por los órganos rectores competentes del Poder Ejecutivo, considerando las necesidades y oportunidades de la población identificada

Indicador 3: Procesos operativos

Son los conjuntos de fases sucesivas de una operación. La entidad analiza el diseño y funcionamiento de sus procesos operativos que permiten la producción y entrega de esos bienes y servicios, a fin de identificar posibles áreas de mejora.

Posteriormente se analiza los procesos de soporte que apoyan transversalmente a los procesos operativos (p. ej. presupuesto, logística, recursos humanos) e identifica alternativas para optimizar su gestión

Indicador 4: Capacidad operativa

Swink & Hegarty, (1998), indica que la capacidad de respuesta operativa se define como habilidades diferenciadas, procesos y rutinas para reaccionar rápida y

fácilmente a los cambios en los insumos o requisitos de salida. Se basa en la construcción de la "capacidad de respuesta".

Es la aptitud o suficiencia de acciones coordinadas con algún fin. La entidad identifica su capacidad operativa para cerrar esas brechas, la cual está determinada por sus recursos físicos (infraestructura y equipos), financieros (asignaciones presupuestarias e ingresos propios), humanos (número y competencias del personal), tecnológicos (sistemas de información), culturales (valores), etc., obteniendo un diagnóstico de su situación actual.

Dimensión 2: El futuro deseado

Ossorio (2003), La reflexión prospectiva propone situarse en el futuro deseado, estableciendo en él el conjunto de valores, deseos e ideas para observar el presente desde esa óptica, "volver la mirada" sobre el presente y estudiar el pasado desde la óptica del futuro deseado. La programación prospectiva consistirá en la previsión y organización de programas, metas, acciones y medidas dispuestas escalonadamente en etapas congruentes con el destino que se pretende alcanzar y la adecuación y puesta en marcha de la organización hacia los fines deseados.

El análisis se basa en la autorización legal que ha recibido la entidad, la información recopilada sobre las necesidades de la población y el compromiso del gobierno con su período de gestión, todo lo cual ayudará a determinar la misión de la entidad. Organización: Entidad relacionada con el futuro deseado según sus responsabilidades.

Indicador 1: Visión

Según **D' Alessio (2015)**, refiere que la visión institucional es la imagen proyectada a largo plazo, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser en función al cumplimiento de objetivos trazados, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. La visión responde a la pregunta:

- ¿Qué queremos llegar a ser?

Una visión, debe cumplir con las siguientes características:

- Simple, clara, y comprensible.
- Definida en un horizonte de tiempo que permita los cambios.
- Proyectada a un alcance de objetivos.
- Expresada de tal manera que permita crear un sentido de pertenencia.
- Una idea clara desarrollada de adónde desea ir la organización.
- Alineada con los valores y la cultura organizacional de la institución.
- Orientada a las necesidades de los usuarios y que describa del futuro.

CEPLAN (2019), determina que la visión es la capacidad de comprender las cosas de manera acertada. Por ello la entidad considera, en primer lugar, la visión de futuro en el Plan Estratégico de Defensa Nacional vigente y la Propuesta de imagen a futuro. Además, identifica las aspiraciones y expectativas de la población a la cual sirve, determinando los bienes y/o servicios que le corresponde producir o entregar.

Indicador 2: Misión

Según **D' Alessio (2015)**, define que, todas las organizaciones necesitan una misión, es decir, definir cuál es su propósito, la razón de ser de la organización, por el que trabajamos y nos esforzamos, la misión expresa que es lo que pretendemos lograr con estos principios de tipo filosófico. La misión responde a estas preguntas:

- ¿A qué se dedica la institución?
- ¿Quién es el usuario?
- ¿Qué quiere hacer? ¿De qué forma ayudará a los usuarios?

Una misión debe poseer las siguientes características fundamentales:

- Definir lo que es la organización.
- Definir cómo aspira servir a la comunidad vinculada.
- Crea sentido de pertenencia.
- Ser lo suficientemente amplia para permitir el crecimiento creativo.

- Servir de marco para evaluar las actividades en curso.
- Ser expresada con claridad para ser entendida por todos.
- Generar credibilidad de la institución en aquellos que la lean.

CEPLAN (2019), señala que la visión es el deber moral que se considera necesario dentro de la entidad. La base de este análisis es el mandato legal que la entidad ha recibido, la información recogida acerca de las necesidades de la población, así como los compromisos asumidos por el gobierno para su periodo de gestión, todos los cuales servirán para determinar la misión de la entidad con respecto al futuro deseado, de acuerdo con su mandato.

Indicador 3: Análisis prospectivo

CEPLAN (2019), señala que es el estudio detallado de las partes informativas que componen algo en específico, con lo que la entidad reconoce riesgos, a partir de los escenarios contextuales usados a nivel nacional y del análisis prospectivo que se haya efectuado a nivel sectorial o territorial en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o en el Plan de Desarrollo Concertado (PDC), según corresponda.

Dimensión 3: Políticas y planes coordinados

Toma en cuenta las prioridades establecidas y el análisis de las etapas anteriores para determinar las políticas de su sistema y determinar las metas que orientan su diseño de PEI y POI para reducir la brecha entre la determinación a corto, mediano y largo plazo. Además, se analiza y selecciona las alternativas de actuación más adecuadas, considerando plazos para cerrar la brecha dentro de los lineamientos de las medidas del sector.

Indicador 1: Declaración de política institucional

Porter (2008), dice “las políticas gubernamentales pueden obstaculizar o promover en forma directa la entrada de nuevos competidores a un sector, y también pueden extender (o eliminar) las otras barreras de entrada”.

Es la declaración donde se explicitan las normas o ideas fundamentales que rigen a una entidad, es también una directriz general que refleja las prioridades y la voluntad política de la entidad en beneficio del ciudadano o su entorno, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales. Tiene como finalidad orientar el accionar de la entidad.

Indicador 2: Articulación de objetivos entre planes estratégicos

Es la acción de unificar los objetivos estratégicos y las normativas de una entidad. En este sentido, las políticas institucionales de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno se enmarcan en las Políticas de Estado, la Política General de Gobierno, las políticas nacionales, las políticas sectoriales y multisectoriales que correspondan.

Dimensión 4: El seguimiento y la evaluación para la mejora continua

D' Alessio (2015), precisa que la evaluación y el control estratégica es un proceso que se manifiesta permanentemente en todo el desarrollo de planeamiento estratégico institucional, ya que está a la expectativa de los cambios del entorno, más aún si los cambios suceden más rápido y con mayor frecuencia. Hoy en día, las estrategias mejor concebidas e implementadas llegan a ser rápidamente obsoletas. En este sentido, la revisión estratégica interna y externa se hace crítica, Hay que analizar tres cosas:

- La raíz, esto es examinar la base de la estrategia de la institución
- Luego comparar los resultados actuales con los esperados,
- Tomar acciones correctivas para llenar los vacíos en el desempeño.

El proceso de evaluación de estrategias debe basarse en la observación, y verificación del desarrollo de las estrategias empleadas, control de la gestión y fijar si se está obteniendo los resultados esperados, y en la búsqueda de nuevas estrategias en caso no existe mejora, para ello se debe:

- Iniciar un cuestionamiento gerencial sobre expectativas y supuestos.

- Generar una revisión de objetivos y valores.
- Estimular la creatividad en la generación de alternativas y criterios de evaluación.

En resumen, el proceso estratégico se desarrollan tres etapas:

- La formulación, es la etapa de la planeación, etapa más importante, pues podría determinar el éxito o el fracaso de la organización, la que va a intentar llevar a la organización de la situación actual a la situación futura;
- La implementación, la etapa más difícil, donde se implanta las estrategias establecidas, de manera correcta, adecuada en momento oportuno, y existe temor de cómo ejecutar las estrategias;
- La evaluación, etapa que se desarrolla durante todo el proceso de planeamiento estratégico.

CEPLAN (2019), refiere que el seguimiento y la evaluación de los planes institucionales pueden distinguir la diferencia entre plan y realidad. Por un lado, las medidas de seguimiento incluyen la recopilación periódica de información sobre el logro de los logros previstos y las metas materiales y financieras. Por otro lado, la evaluación se define como una evaluación rigurosa de los planes completados o en curso para determinar los factores que contribuyen o son difíciles de lograr los resultados esperados.

Indicador 1: Sistemas administrativos transversales

Gutiérrez, (2012 p.5), señala que es el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y generar la información para el control de los resultados alcanzados, solo nos proporciona una visión parcial de sus múltiples propósitos.

CEPLAN (2019), dice que son los circuitos de acciones bajo un enfoque administrativo interrelacionado. Los Sistemas Administrativos Transversales regulan la utilización de los recursos en las entidades públicas, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso.

Indicador 2: Registro de información de los planes

Es la acción de registrar toda la data histórica respecto a los objetivos planificados. El CEPLAN ha puesto a disposición el aplicativo informático CEPLAN V.01 (disponible en línea vía web) para que las entidades registren información de sus planes, en el marco del sistema de información integrado que administra el CEPLAN y en cumplimiento del principio de transparencia que rige la administración pública.

Indicador 3: Plan estratégico institucional aplicado al desarrollo integral

CEPLAN (2019), indica que es la planificación de objetivos de una entidad con enfoque a un crecimiento global. En ese sentido, se ofrecen los lineamientos para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). El documento del PEI debe contener información precisa sobre su diseño y las razones que lo sustentan. La matriz del PEI (Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales) se registra en el aplicativo CEPLANV.01

2.2.3 Definiciones y conceptos de la variable dependiente Calidad de Gestión

Fayas (1995), nos dice que la gestión de la calidad es un concepto complejo y abstracto, esto es, un constructo inobservable, en absoluto fácil de conceptuar y medir si no es a través de otras variables directamente observables aunque sólo sea a través de percepciones. muchas definiciones adoptan una conceptualización parcial de la gestión de la calidad. Sigue existiendo una importante incertidumbre sobre cómo poner en práctica los enfoques de Gestión de la Calidad, sin que se conozcan con seguridad los principios, las prácticas y las técnicas para su desarrollo óptimo.

La idea principal que aporta **Crosby (1987)** es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Según **Alvares (2016)**, mencionó que la gestión es una serie de acciones u operaciones relacionadas con la gestión y dirección de una organización, que establece actividades y responsabilidades en términos de procesos, recursos, productos y resultados. Los gobiernos han avanzado en la implementación de una gestión pública orientada a resultados.

La gestión es una serie de acciones u operaciones relacionadas con la gestión y dirección de una organización, que formula actividades y responsabilidades en términos de procesos, recursos, productos y resultados. En el proceso de búsqueda de excelentes productos y servicios, las organizaciones han venido implementando una serie de estrategias para contar con los atributos requeridos por los clientes, por lo que la calidad se ha convertido en una herramienta indispensable en la organización para perseguir la perfección y hacerla única.

En las instituciones públicas, la calidad se mide en términos de la utilidad de los servicios prestados a los usuarios y el desempeño de los colaboradores en el ámbito institucional. Además de mejorar la transparencia y la gestión por resultados, también debemos ser eficientes y efectivos para lograr un buen desempeño laboral, estas gestiones están diseñadas para ayudar al desarrollo de la ciudadanía que cada vez más necesita comprender el uso de los recursos públicos urbanos.

Para el autor **Feigenbaum (1986)**, existen siete principios para la implementación del sistema de gestión de la calidad:

1. Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
2. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

3. Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. Debe hacerse énfasis en que este compromiso se extienda dentro de toda la organización.
4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.
5. Involucración del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa.
6. Identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
7. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Para **Joseph M. Juran (1999)**, señaló que “para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”. Para él, los tres procesos se relacionan entre sí, comenzando con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes:

1. Planeación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejoramiento de la calidad

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Garvin, en 1988, sugirió que la calidad puede tener cinco diferentes significados o definiciones:

- Transcendental: Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, debido a que el significado de los estándares de excelencia, pueden variar entre las personas y en el tiempo.

Para los gestores este enfoque puede serlos poco útil, debido a la dificultad que se puede presentar al medir o evaluar lo que es o lo que no es calidad.

- Basada en el producto: La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio. La debilidad de este enfoque está en que la definición del atributo al que nos referimos, puede no depender de un estándar externo, al ser diferente la valoración que hacen las personas acerca de dicho atributo.
- Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad.
- Basado en el valor: La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.
- Basado en la producción: La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este enfoque la calidad se define como “el grado de conformidad a las especificaciones”. La debilidad de este concepto reside en que dichas especificaciones pueden no tener un significado evidente para el consumidor.

Para, **Leidinger, (2020)**, la calidad de gestión se define como los pasos a seguir para la mejora continua de una organización, pues se enfoca en procesos e individuos para generar calidad y excelencia, el uso de estas herramientas suma

atributos a la compañía, estos pueden reflejarse tanto en el cliente externo como interno.

La gestión de calidad puede considerarse como una manera de dirigir y liderar una organización, ya que su aplicación implica un enfoque sistémico que considera todas las interacciones entre todos los elementos de la empresa. La calidad, noción que trasciende características físicas y funcionales, puede medirse a través de la satisfacción de clientes y usuarios.

Por tanto, el análisis de los procesos es imprescindible para aplicar las herramientas de calidad de gestión. Evaluar la productividad de cada uno de los pasos facilita la implementación de metodologías que tengan como fin obtener resultados exitosos en todos los ámbitos.

Si ese sistema que controla un producto, bien o servicio es de calidad, satisfará a la entidad, a los trabajadores, a los proveedores y por supuesto al ciudadano, que al fin y al cabo es el jefe en la sombra de cualquier entidad del estado. Un sistema de gestión, por tanto, nos permite:

- Dar al cliente lo que necesita, escuchando lo que el mercado pide.
- Ir más allá de la satisfacción del cliente, detectando nuevos nichos de mercado a través de nuevas necesidades que tendrán los clientes.
- Media entre las reclamaciones del cliente y las posibilidades de reparar esa insatisfacción.
- Si bien muchas veces no es un tema legal, el disponer de un sistema de gestión por procesos permite cumplir mejor con los requisitos legislativos.

Finalmente, debemos entender, por tanto, que la calidad es una cultura. Esta debe impregnar y permitir la participación de toda la empresa, desde la alta dirección hasta los escalafones más bajos, sin olvidar los ejecutivos, mandos intermedios, personal especialista, RRHH, etc.

2.2.4. Dimensiones de la variable dependiente Calidad de Gestión

Dimensión 1: Eficiencia

Robbins y Coulter (2014), define que la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con los mínimos recursos utilizados, es decir consiste en la medición de los esfuerzos y los recursos empleados para alcanzar los objetivos.

La debida racionalización de recursos, y el desempeño de los colaboradores son indicadores que permitirá medir la eficiencia de la institución, los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos indicadores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

La eficiencia incluye utilizar la menor cantidad de recursos para obtener los mejores resultados, es decir, incluye medir el esfuerzo y los recursos utilizados para alcanzar las metas.

La debida racionalización de recursos, y el desempeño de los colaboradores son indicadores que permitirá medir la eficiencia de la institución, los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos indicadores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

Indicador 1: Uso racional de los recursos

Suárez (2002), este enfoque basado en los recursos y capacidades es aplicable, e incluso muy necesario, en las organizaciones actuales y discrepa de criterios relativos a la complejidad de este paradigma para se aplicado por los directivos y del tiempo que necesita la empresa para conocer, evaluar y prever los recursos actuales y futuros frente a la dinámica del entorno.

Es la distribución correcta de los recursos con que cuenta la institución para lograr el cumplimiento de los objetivos, y que tengan un rendimiento óptimo, lo cual

conlleva a estudiar, diseñar y simplificar estructuras, funciones, redacción de manuales, organigramas, procedimientos, cargos, y funciones para la óptima utilización integral de los recursos existentes con el fin de ahorrar tiempo, trabajo, personal y presupuesto. La Racionalización es aplicable en diversos aspectos de las actividades institucionales, cuando se refieren especialmente a actividades de organización, personal, empleo de maquinarias y equipo, espacio o ambientes, reducción del tiempo, etc. En cualquiera de estos campos, lo que en realidad se está buscando es la disminución de costos en la producción, la eficiencia en las gestiones de carácter administrativo.

Indicador 2: Desempeño óptimo de los trabajadores

Consiste en el cumplimiento de funciones del colaborador, aplicando los principios y valores de la institución, para comprobar el nivel de productividad interno, para ello se debe evaluar el desempeño de manera continua, planificando y diseñando los puestos de trabajo, el perfil del colaborador y las funciones que debe cumplir, tomando en cuenta aspectos como incrementos salariales, mejoramiento del puesto de trabajo, sobre todo buen clima laboral entre compañeros y jefes de trabajo.

Puntos a tomar en cuenta para el desempeño óptimo:

- Autoevaluación: evaluación interna consciente de cada colaborador respecto a su desempeño y qué medidas tomara para mejorar sus funciones.
- Evaluación por parte del usuario y/o ciudadano: Evalúa el trabajo de los colaboradores con los que tiene contacto.
- Evaluación 360°, es la evaluación general de toda la institución basándose en problemas y situaciones ocurridas contantes, y tomas medida correctivas.

Dimensión 2: Eficacia

Da Silva O. Reinaldo (2018), conceptúa que la medición de la eficiencia se basa en los resultados alcanzados por las metas propuestas y es consistente con la visión definida, es decir, estas actividades de trabajo se realizan sobre la base del logro de las metas de la organización.

Para lograr o alcanzar la eficacia, se debe contar con:

- Tener el objetivo bien definido y conocer la importancia de su cumplimiento,
- contar con los recursos necesarios,
- programación de actividades,
- capital humano capacitado y con vocación de servir.

Indicador 1: Logro de metas

Fryer y Elliott (2007), estos consideraron que las metas de logro son una proyección del deseo de la persona para mostrar su deseo de desarrollar, obtener y demostrar sus habilidades. En relación a ello, las capacidades están clasificadas de acuerdo a criterios absolutos:

- Intrapersonales: Es el máximo potencial individual que la persona pone en la tarea que esté desarrollando. Además, es considerada como una forma de ponerse a prueba.
- Normativos: Consiste en la actuación y aprobación de los demás.

Treasure (2002), es el cumplimiento de metas trazadas en corto plazo y en términos cuantificables, suma de todas las metas harán posible el logro de objetivos.

Indicador 2: Logro de objetivos

López (1993) describe: “Los objetivos que persiguen con la elaboración de los Proyectos de Plantel se relacionan con el mejoramiento de la calidad de la educación impartida en las escuelas, a partir de la construcción de una identidad institucional sólida, de manera que los directivos y docentes sientan a la escuela como propia, asuman las responsabilidades que le corresponden dentro del proceso de aprendizaje de sus alumnos, conozcan sus limitaciones y virtudes, sean capaces de analizar una situación, proponer estrategias para solucionar problemas, ser capaces de autoevaluarse, todo dentro del marco de su propia realidad institucional” (p. 133)

Se define finalmente que es el cumplimiento de objetivos trazados de corto y largo plazo, en función a la visión de la organización.

Dimensión 3: Transparencia de gestión

Silva (2015), señala que cualquier metodología que permita implementar un sistema de indicadores de gestión debe tener en cuenta los elementos asociados con un indicador, para permitir una adecuada retroalimentación, y además presentar información clara y complementarse con otras herramientas de gestión que ayuden a analizar causas y a establecer puntos de mejora para sustentar así la decisión a tomar. Si es posible, debe mostrarse la relación que presenta con otros indicadores.

En nuestro país, la transparencia en la gestión es cada vez más valorada por el Estado y la ciudadanía, porque combina los intereses públicos con el desarrollo nacional, y comprende el avance de la gestión de los recursos públicos y la mejora de la calidad de los ciudadanos. La transparencia en la gestión debe contar con canales suficientes y accesibles que permitan a la ciudadanía comprender el avance de la gestión.

Asimismo, los funcionarios y servidores públicos están llamados a servir a los intereses de la Nación, y fiscalizadores internos de la correcta utilización de los recursos públicos de forma transparente, para ello se debe crear una cultura de rendición de cuentas que es la muestra de avance de la gestión y generar mayor participación ciudadana a través de espacios, plataformas virtuales e información verifica.

Indicador 1: Rendición de cuentas

Bolaños (2010), es la obligación de toda persona a la que le es conferida una responsabilidad, de dar cuenta del encargo recibido, haciendo un descargo que puede ser satisfactorio o insatisfactorio, debiendo provocar en el primer caso reconocimiento o efectos favorables, y en el segundo caso desaprobación o consecuencias negativas. La rendición de cuentas siempre ha existido y siempre existirá porque en toda organización social hay personas que asignan la

responsabilidad (cuerpo gobernante o mandante) y personas que aceptan la responsabilidad (mandatarios). La RC existe también en toda organización política, ya que los mismos poseedores del poder o soberanos (cuerpo gobernante o mandante) aún en los Estados absolutistas y en los Estados autoritarios requieren de mecanismos para controlar la conducta de sus subordinados (cuerpo obediente), pero en estos casos, el monarca o soberano no suele responder ante nadie por su conducta

Es el acto de rendir el presupuesto asignado para una actividad, servicios o bienes específicos, donde la ciudadanía tiene el derecho de conocer en qué se invierten los fondos, bienes y recursos públicos, y el Estado tiene el deber de compartir públicamente esta información de forma regular con el fin de construir confianza y legitimidad de gestión.

Existen dos tipos de rendición de cuentas:

- Rendición de cuentas vertical, lo realiza la ciudadanía que como ente fiscalizador tiene el derecho a recibir toda información que requiere, ciudadano como los procesos del presupuesto participativo y vigilancia social.
- Rendición de cuentas horizontal, en nuestro país se cuenta con un ente rector y fiscalizador de nivel nacional, la contraloría general de la república quien ejerce control sobre la gestión de recursos financieros públicos, entre otras funciones.

Indicador 2: Participación ciudadana

Merino (1996) la participación ciudadana significa intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones en la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuye sus costos y beneficios. Así los ciudadanos poco a poco tomarán parte de las decisiones que tomen sus gobernantes, El propósito es lograr que la población influya sobre las políticas y decisiones públicas, para ello se hace necesario institucionalizar mecanismos, procesos y organismos a través de una normatividad legal.

Guillen, Sáenz y Castillo (2009), tiene que ver con el desarrollo humano, no podríamos entender un acto que denota solidaridad, humanismo, tolerancia, subsidiariedad y otros valores de trascendencia fundamental en el individuo, para que éste busque como fin primordial, el conseguir un nivel de vida adecuado para los demás. La participación ciudadana es la búsqueda del ciudadano para lograr una mejor calidad de vida, es la respuesta a las promesas incumplidas y al mismo tiempo es el despertar de una sociedad dormida. Las sociedades modernas deben buscar ejercer el derecho a la participación, brincar las trancas que ponen día con día las administraciones burocráticas, debemos buscar un cambio de actitud en nuestros representantes, independientemente del nivel que sean. Es de gran importancia, señalar que la participación, es un derecho, que no por ser común para nosotros, todas las sociedades lo atesoran. Por lo tanto, si nos consideramos ciudadanos de un mundo moderno, debemos ejercer todas esas libertades que nos brinda el habitar un espacio de la tierra en vías de la democracia

Asimismo, se define que es la interacción que representa a los ciudadanos respecto a alguna actividad en común entre estado y población. Donde es necesario fortalecer los espacios y canales de información para mejorar la relación con la ciudadanía y solo se puede lograr a través de la participación ciudadana, generar más involucración e identificación con su ciudad, y estar a disposición cuando lo requiera para cubrir sus necesidades escuchar sus demandas y propuestas para hacer más efectivo el uso de los recursos, son parte de la participación ciudadana.

En tal sentido, los canales para mejorar la participación ciudadana, son:

- Plataformas virtuales
- Conexión directa entre colaborador y usuario.
- Reuniones de presupuesto participativo
- Programas y proyectos de involucración ciudadana.

Dimensión 4: Gestión por resultados

Álvares (2011), dice que este es un método de gestión que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y productividad de los procesos y procedimientos a

través de la mayor rendición de cuentas y transparencia de los funcionarios sobre los resultados de su gestión, así como la influencia de políticas públicas que beneficien a las personas.

Indicador 1: Gestión por resultados

Álvares (2011), define también como el modelo que propone la gestión moderna, dinámica y transparente y la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en los planes de gobierno, en un periodo de tiempo determinado, lo cual permite gestionar y evaluar las acciones, los procesos y productos de las organizaciones a la luz de la medición de sus resultados, realizando el seguimiento correspondiente.

A partir de indicadores de medición apropiados, incluye también la identificación y la gestión de riesgos que se basa en el análisis apropiado de las variables e incongruencias en la ejecución del plan. Se caracteriza por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de planificación, de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un periodo establecido de tiempo. Mediante la implementación de esta forma de gestión, se tiende a promover una administración pública eficaz con un conjunto de metodologías y técnicas, con el fin de lograr consistencia y coherencia entre los objetivos estratégicos institucionales, los planes estratégicos, planes de desarrollo y operativos y el presupuesto por resultados, asociados a su gestión.

Indicador 2: Mejora en las condiciones de vida de la población

Castañeda (1986), dice que el concepto de calidad de vida se asocia globalmente con las condiciones materiales en que se desenvuelve la existencia de los individuos y más en concreto, con la experiencia personal que resulta de dichas condiciones y esto nos conduce a desglosar los dos términos que componen el concepto de calidad y vida, finalmente haciendo referencia a la naturaleza satisfactoria de una cosa, necesidades.

Rodríguez y García (2005), establecen como principio que la expresión calidad de vida debe tener un enfoque integral, se concluye que el concepto debe involucrar una serie de factores interrelacionados, los cuales ofrecerán una visión multireferencial desde donde debe partir toda iniciativa para cualquier movimiento que pretenda transformar la realidad, con miras al mejoramiento de la calidad de vida para las generaciones presentes y futuras.

En tal sentido, podemos definir que son los progresos materializados de la ciudadanía en comparación con otras realidades, a nivel integral y con visión a un bien común, como mayor atención a necesidades básicas, empleo fijo, vivienda adecuada y solidez familiar.

2.3. Definición de términos básicos

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son la relación entre variables cualitativas y / o variables cuantitativas sobre la situación observada para comprender si se lograrán las metas y las metas planificadas. Se utilizan para medir los resultados del proceso y contribuir al sistema de información de la plataforma de estrategia de la entidad.

Presupuesto público

El Ministerio de Economía y Finanzas declaró: "El presupuesto público es un documento oficial a través del cual el gobierno implementa planes y determina los ingresos disponibles y los gastos previstos con base en las prioridades, metas y metas del país"

Recursos Financieros

Los recursos financieros de la organización son proporcionados por un conjunto de activos circulantes, que representan fondos públicos, obligaciones y, en última instancia, crédito comercial. Si analiza la función financiera de una entidad, independientemente de su tamaño, primero debe determinar las cuatro áreas básicas de su gestión: marketing, producción, gestión de personal y finanzas.

El éxito de sus operaciones y gestión depende en gran medida de su alcance de gestión. **(Rivas, 2009).**

Centro de costos

Los Centros de Costos son las unidades de las entidades que consolidan los costos derivados de la provisión de bienes y servicios públicos a la sociedad y del desarrollo de los procesos de soporte. Los Centros de Costos son determinados por las Entidades en función a la naturaleza de los servicios que desarrollan y se enmarcan en las disposiciones del Sistema Nacional de Abastecimiento.

Objetivos estratégicos

Es una descripción del propósito a alcanzar, medido por indicadores y sus correspondientes metas, y establecido de acuerdo al período del plan estratégico. Las metas estratégicas se componen de metas, indicadores y metas. (CEPLAN).

Acciones estratégicas

Un conjunto ordenado de actividades que ayudan a lograr objetivos estratégicos e implican el uso de recursos. Asimismo, tienen una unidad de medida y un objetivo físico específico. Permiten que la realización de los objetivos estratégicos se exprese de manera coherente e integrada con otras acciones estratégicas. (CEPLAN).

PEI (Plan Estratégico Institucional)

Es una herramienta de gestión que define una estrategia planteada a través de iniciativas encaminadas a mejorar el bienestar de la población a la que sirve para alcanzar sus metas en al menos tres (3) años. Estos objetivos deben reflejarse en los resultados.

POI (Plan Operativo Institucional)

El Plan Operativo Organizacional (POI) es una herramienta de gestión que contiene la organización estructurada y no estructurada de la entidad y el plan de actividades de la unidad de ejecución, el cual será implementado durante el año para lograr metas, lineamientos de políticas y actividades estratégicas.

POI Multianual

La entidad elabora y aprueba su plan operativo institucional plurianual que oriente la asignación de recursos para lograr una meta prioritaria no menor a tres (3) años.

Vinculación del plan estratégico Institucional (PEI)

Etapa del proceso de planificación estratégica implementado por todas las entidades de la administración pública, en el que las acciones estratégicas se desglosan en actividades que aseguran su ejecución y están vinculadas al sistema presupuestario público. En esta etapa se combinan los objetivos estratégicos departamentales o regionales con sus respectivos objetivos estratégicos institucionales (CEPLAN).

Modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico

La aplicación típica del sistema de planificación estratégica nacional a nivel institucional está relacionada con el sistema de suministro administrativo, el presupuesto público, el sistema nacional de inversión pública y el escenario institucional amparado por la Ley de Organización del Poder Administrativo.

Insumos

Son los ingredientes o condiciones de partida utilizados por una organización o institución para el logro de sus objetivos de misión.

Instrumentación de una estrategia

Es el proceso por medio del cual se ponen en marcha las estrategias y políticas de una organización o institución, a través del desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos. Este proceso puede implicar cambios en la cultura global de la organización, en su estructura y /o en su administración y dirección.

Línea de acción

Directriz o criterio de orientación que reviste la mayor importancia relativa, al señalar las acciones esenciales a efectuar para alcanzar metas y objetivos

específicos. En la vertiente obligatoria, la línea prioritaria de acción direcciona las acciones fundamentales de los proyectos.

Meta

Expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

Misión

Es el propósito o la razón de la existencia de una organización o institución, describe lo que en el presente hace esta.

Necesidad

Es la brecha que hay entre los resultados actuales y los deseados de una organización o institución. Diagnóstico de necesidades es el proceso de identificación de las brechas entre los resultados presentes y los deseables, y su ordenación por prioridad en función de lo cual se decide a cuáles se refuerza, reduce o elimina.

Objetivo

Enunciado intencional sobre los resultados que se pretende alcanzar con la realización de determinadas acciones y que incluye: (a) los resultados esperados, (b) quién (es) hará posible su realización, (c) bajo qué condiciones se verificarán dichos resultados, y (d) qué criterios se usarán para verificar el logro de los resultados.

Objetivo de misión

Enunciado intencional global de lo que una organización o institución se compromete a ofrecer a sus destinatarios.

Paradigma

Los límites de un sistema y el conjunto de reglas de funcionamiento que se utilizan para operar en el mismo

Escenario

Sucesión de escenas descritas caracterizadas por un conjunto de valores de las variables relevantes del sistema y su entorno.

Estándar de evaluación

Es un principio altamente aceptado por expertos sobre algún campo, tema o tópico específico, para medir el valor o la calidad de un objeto de evaluación

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

H1: El planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

Ho: El planeamiento estratégico institucional no incide significativamente en la mejora de la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- H1: El conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.
- H1o: El conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional no incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

- H2: El futuro deseado del planeamiento estratégico institucional influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.
- H2o: El futuro deseado del planeamiento estratégico institucional no influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

- H3: Las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.
- H3o: Las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional no influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

- H4: El seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.
- H4o: El seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional no coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Planeamiento estratégico

El enfoque interactivista de Ackoff otorga a los ideales un papel clave en la planeación. Para este autor el interactivismo reconoce que en la planeación el proceso de realización es el producto más importante. Lo anterior se sustenta en los principios operativos de la planeación interactiva, a saber:

1. Principio participativo: La participación es el medio de aprendizaje de la organización y constituye una finalidad en sí misma para el desarrollo: el incremento de los deseos y la capacidad para satisfacerlos. La planeación debe ser tanto recreativa como productiva, vale decir que debe mejorar la calidad de la vida de trabajo y capacitarlos para desarrollarse.
2. Principio de la continuidad: La continuidad permite el monitoreo de los cambios relevantes del medio ambiente que pasarían desapercibidos en los procesos de planeación y evaluación anuales por su condición de interrumpidos y discontinuos. La variación de las valoraciones que atribuimos a los fines perseguidos cuando nos acercamos a los fines elegidos, constituye otro factor importante para sostener el principio de continuidad.
3. Principio holístico: Conformada por la coordinación y la integración, que son respectivamente la interdependencia e interacción entre unidades de un mismo nivel, la primera, y de distintos niveles, la segunda, el principio holístico se enuncia de la siguiente forma: mientras más partes y niveles de un sistema se planeen simultánea e interdependientemente, mejores serán los resultados

Calidad de Gestión

Es una serie de acciones planificadas y sistemáticas que utilizan un proceso estratégico que incentiva la mejora continua de la empresa para brindar la suficiente confianza en que el servicio puede cumplir con los requerimientos del usuario.

3.2.2. Definición operacional

Planeamiento estratégico

Es la variable que está definida operacional por la suma operacional de las dimensiones conocimiento integral de la realidad, futuro deseado y seguimientos y evaluación de mejora continua, asimismo es la suma de los indicadores que se encuentran en el anexo 2.

Calidad de Gestión

Es la variable que está definida operacional por la suma operacional de las dimensiones eficiencia, eficacia y gestión por resultados, asimismo es la suma de los indicadores que se encuentran en el anexo 2.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Por la naturaleza del presente trabajo de investigación corresponde al tipo: Aplicada por qué parte de una realidad y su hipótesis se adecua a los hechos las mismas que responden a las interrogantes y objetivos propuestos para mejorar la gestión pública. Usando los conocimientos y técnicas del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico.

3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, ya que es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. Un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva. (Hernández, 2010)

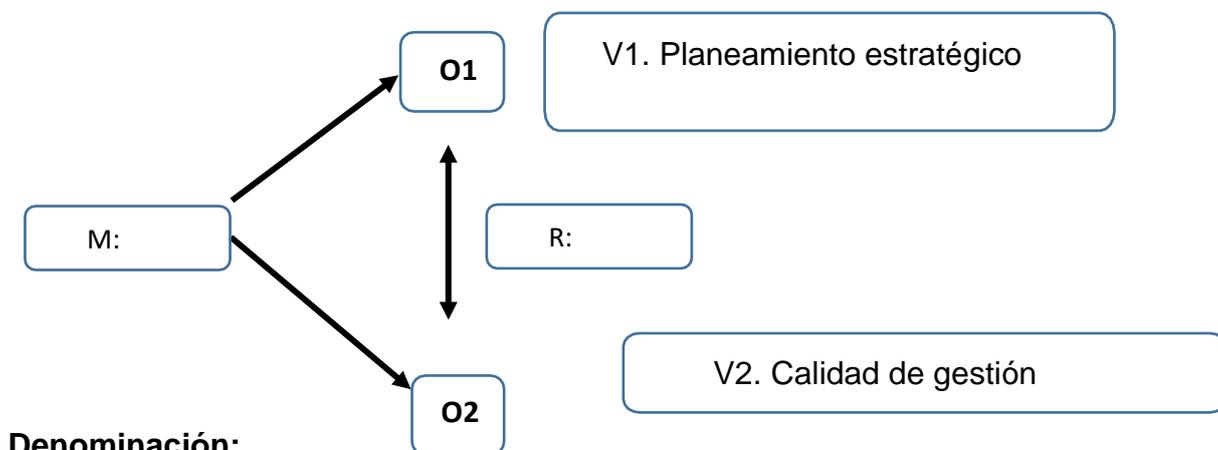
3.4. Diseño de la investigación

Quezada (2010), especificó:

La investigación es de enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal, donde utilizó procedimientos de observación, documentos, hipótesis deductiva y estadística, se analizó para obtener datos numéricos de los instrumentos estos datos se tabularon y se analizaron según la estadística (p. 33).

De acuerdo al diseño de estudio, es no experimental, porque no existió manipulación de ningunas de las variables de estudio, se utilizó una investigación de corte transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, además es correlacional, porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones de las dos variables: Planeamiento estratégico y calidad de gestión, en determinado instante, para la relación de los resultados donde se identifica e interpreta.

Diagrama del diseño de investigación:



Denominación:

M: Muestra de estudio

V1: Planeamiento estratégico

V2: Calidad de gestión

O1: Evaluación del Planeamiento estratégico

O2: Evaluación de la Calidad de gestión

R: Relación entre ambas variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. En nuestro caso la población estará conformada por 400 trabajadores de la SUTRAN.

3.5.2. Muestra

Además, cabe mencionar que esta muestra es obtenida utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple así que para conseguir la muestra se siguió la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Total de la población

p = Probabilidad de que suceda el evento exitosamente (0.5)

q = Probabilidad que no suceda el evento (0.5)

e = Margen de error o nivel de precisión (5%)

Z = Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96)

La muestra obtenida es de 197 trabajadores de la SUTRAN. Proyectando un nivel de confianza del 95% y de error el 5%.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Dependiendo de la naturaleza del trabajo de investigación se utilizarán las siguientes técnicas y herramientas: Se utilizará la encuesta como técnica para obtener datos porque es posible obtener resultados realistas. Para ello, se

preparará una lista escrita de preguntas denominada cuestionario y se enviará a los entrevistados para que también puedan responder por escrito.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la Escala de Likert en el cuestionario de investigación con el detalle siguiente: Consistirá en un conjunto de Ítems o afirmaciones, debidamente organizadas y estructuradas en base a los componentes y factores del uso del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico aplicado en la SUTRAN.

Cabe señalar que el cuestionario será verificado por expertos en los siguientes temas: planificación estratégica y calidad de la gestión.

El cuestionario fue validado por juicio de expertos; siendo dos capacitados profesionales especializados que están conformados por la Mg. Ernesto Arce Guevara y el Mg. Edmundo Gonzales Zavaleta, quienes evaluaron el tema y calificaron en contenido del instrumento de forma pertinente, relevante y claro. (Ver anexos)

Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003), sostuvo que:

La validez es el proceso o grado en el que una herramienta de recopilación de datos refleja un área de contenido específico, es decir, mide lo que quiere medir para responder a muchas preguntas planteadas por el juicio de expertos. La confiabilidad se refiere a la capacidad de obtener el mismo resultado en diferentes circunstancias.

Validez

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos) que validarán los instrumentos con los cuales se realizará la medición de las variables

Tabla 1

Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad

Validador	Experto	Resultados
Temático	Mg. Ernesto Arce Guevara	Aplicable
Metodólogo	Mg. Edmundo Gonzales Zavaleta	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Dada la validez de los instrumentos mediante el método denominado juicio de expertos de la Universidad, entonces se considera que la tesis es viable.

Análisis de confiabilidad

Se empleó el coeficiente alfa (α) para indicar la consistencia interna de los instrumentos. Se empleó la fórmula del alfa de Cronbach porque las variables están medidas en la escala de LÍkert (politémica): Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos.

a. Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario que mide el Planeamiento estratégico y calidad de gestión, primero se determinó una muestra piloto de 40 trabajadores de la SUTRAN. Posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad.

b. Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\text{Dónde: } \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

k : El número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

s_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

El nivel de confiabilidad se clasifica mediante la siguiente tabla

Tabla 2

Valores del alfa de Cronbach

<i>Rango</i>	Nivel
0.9-1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

Fuente: Elaboración propia

Se obtiene para el cuestionario que mide la variable Planeamiento estratégico se obtiene los siguientes resultados por el método estadístico de alfa de Cronbach mediante el software SPSS:

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos para la variable Planeamiento estratégico

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Estadístico de fiabilidad para la variable Planeamiento estratégico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,993	40

Fuene: Elaboración propia

Se obtiene un coeficiente de 0.993 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente.

Ahora para la variable Calidad de gestión

Tabla 5*Resumen de procesamiento de casos para la Calidad de gestión*

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6*Estadístico de fiabilidad para la variable la Calidad de gestión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	40

Fuente: Elaboración propia

Se obtiene un coeficiente de 0.975 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente.

Baremos para las variables y dimensiones

Para la variable Planeamiento estratégico

Nivel alto: 89 - 120 puntos

Nivel medio: 57 – 88 puntos

Nivel bajo: 24 – 56 puntos

Para la variable Calidad de gestión

Nivel alto: 60 – 80 puntos

Nivel medio: 38 – 59 puntos

Nivel bajo: 16 – 37 puntos

3.7. Método de análisis de datos

Partiendo de premisas específicas, se pueden extraer conclusiones generales a través de la inducción. De igual forma, para el análisis de los datos de nuestra investigación, brindaremos la versión SPSS 21 del programa, que nos permitirá analizar mejor las variables a través de tablas y gráficos; contribuyendo así a explicar la información recolectada de 197 trabajadores de la información SUTRAN de Lima.

Quezada (2010) consideró el método de análisis de los datos obtenidos de los resultados para hacerlos más confiables, por lo que consideró las siguientes medidas: a) codificación, b) tabulación, c) escala de medición, d) análisis e interpretación. (Pág. 132).

Estos procedimientos permiten organizar y ordenar los resultados obtenidos de acuerdo con las variables y dimensiones de la investigación, con el fin de realizar tablas y estadísticas de manera descriptiva y razonada, y determinar de manera confiable la relación entre las variables de investigación y las variables de investigación.

Para el proceso estadístico y análisis de datos se utilizó el programa

SPSS y Excel, además, el coeficiente Roh de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 7

Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.

Valores	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0,71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.8. Aspectos éticos

En la investigación presente, no está sujeta a un comité de ética de la SUTRAN, ya que no se manipula al personal que será encuestado ya que solo se realizara una encuesta en base a dos elementos que se están estudiando.

Además, la presente investigación cumple con todos los criterios éticos tanto en los datos como en la información brindada por parte de los encuestados.

- Confidencialidad: asegurar que la identidad de la empresa y del personal involucrado en la investigación como información esté protegida
- Objetividad: el análisis de los hallazgos se basa en estándares, técnicas y herramientas justas

- Originalidad: Citar todas las fuentes bibliográficas de la información mostrada para demostrar que no existe plagio de conocimiento.
- Autenticidad: La información mostrada será auténtica, preste atención a su confidencialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Después de haber realizado el trabajo de campo, con la aplicación de instrumentos para la variable planeamiento estratégico y calidad de gestión se ha llegado a los siguientes resultados

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Planeamiento estratégico

Tabla 8

Niveles de la variable Planeamiento estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	85	43,3	43,3
	Alto	112	56,7	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Propia

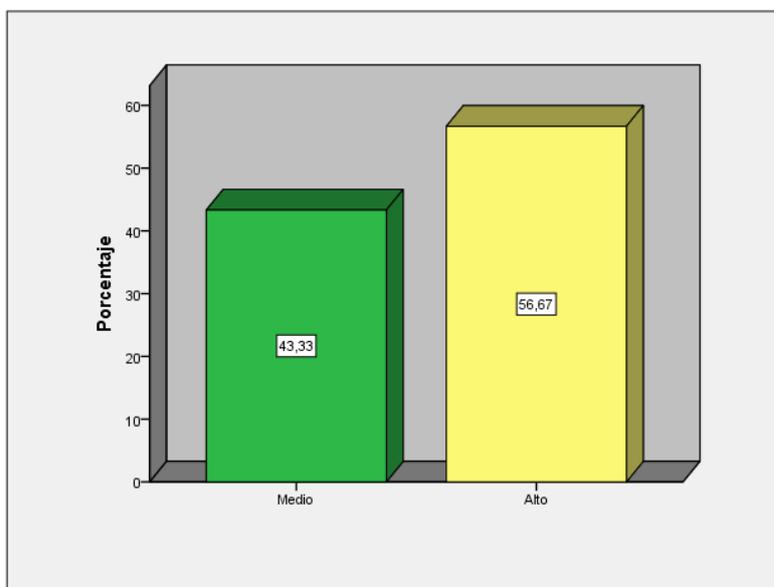


Figura 1. Niveles de la variable Planeamiento estratégico .

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 y figura 1 y según el baremo, se evidencia que el 56.67% corresponde a 112 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente al Planeamiento estratégico que se desarrolla en la institución, el 43.33% que corresponde a 85 trabajadores muestran un nivel medio frente al Planeamiento estratégico que se desarrolla en la institución mientras que el 0.0% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente al Planeamiento estratégico que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos

4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Planeamiento estratégico

Tabla 9

Niveles de la dimensión Conocimiento integral de la realidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	78	40,0	40,0
	Alto	119	60,0	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Base de datos.

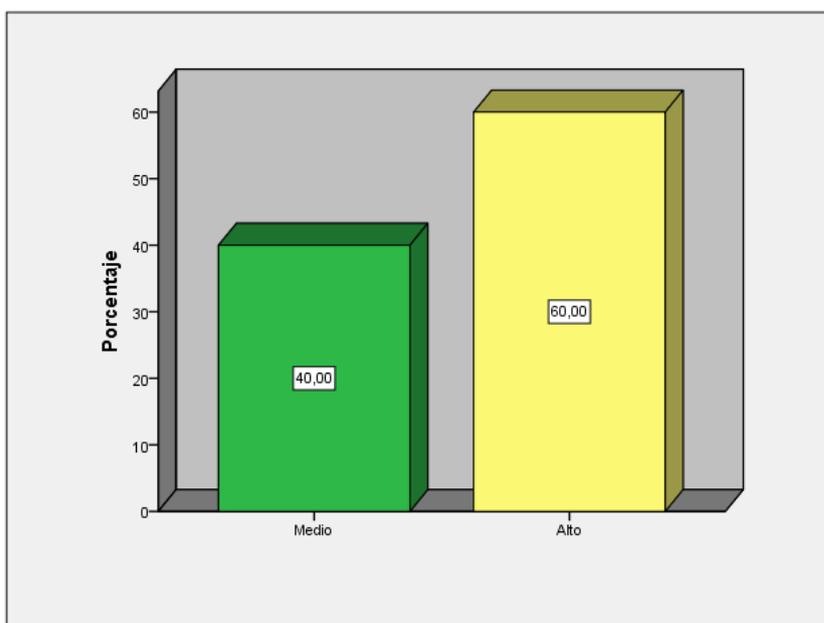


Figura 2. Niveles de la dimensión Conocimiento integral de la realidad

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9 y figura 2 y según el baremo, se evidencia que el 60.00% corresponde a 119 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Conocimiento integral de la realidad que se desarrolla en la institución, el 40.00% que corresponde a 78 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Conocimiento integral de la realidad que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Conocimiento integral de la realidad que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 10

Resultados del ítem 1: ¿Ud. cree que las necesidades de la población influyen en los objetivos de la SUTRAN?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

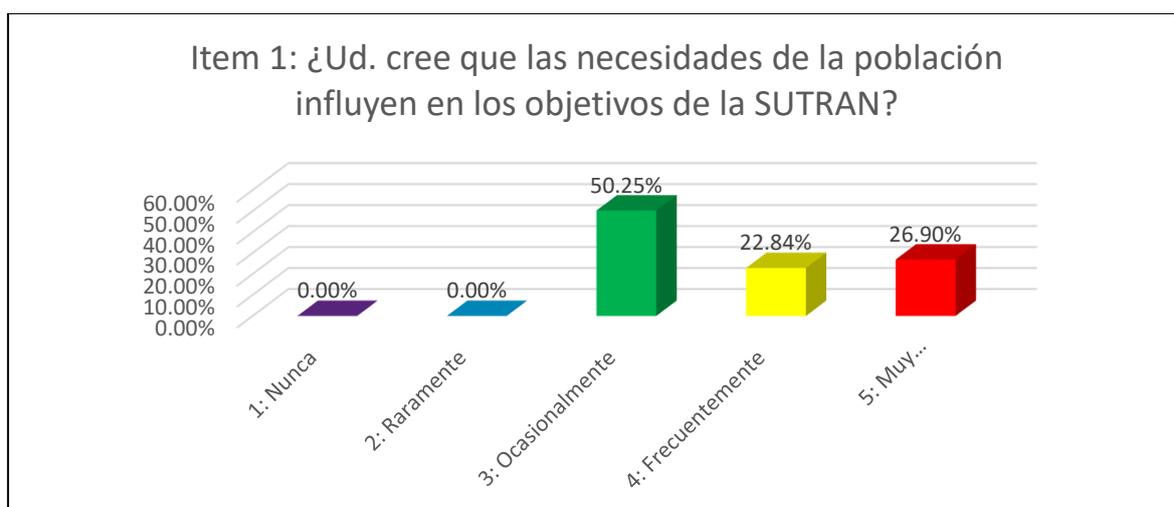


Figura 3. Resultados del ítem 1: ¿Ud. cree que las necesidades de la población influyen en los objetivos de la SUTRAN?

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y figura 3, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 1, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 11

Resultados del ítem 2: ¿Ud. considera que la razón de ser de la SUTRAN está enfocada a lo que la población necesita?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

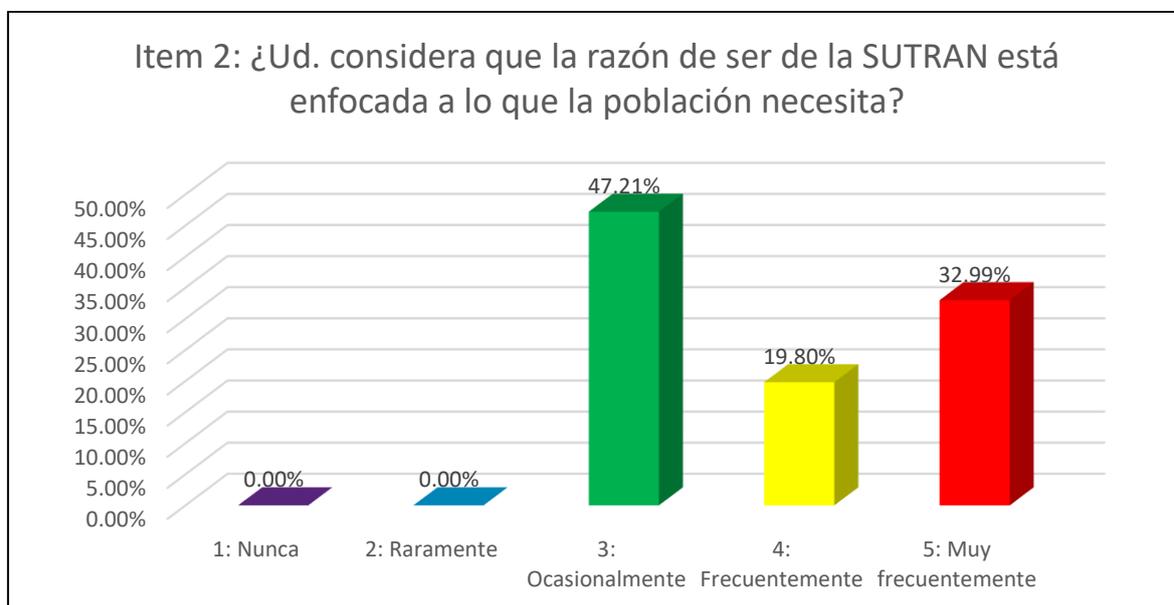


Figura 4. Resultados del ítem 2: ¿Ud. considera que la razón de ser de la SUTRAN está enfocada a lo que la población necesita?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11 y figura 4, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 2, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 12

Resultados del ítem 3: ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Nota: Base de datos

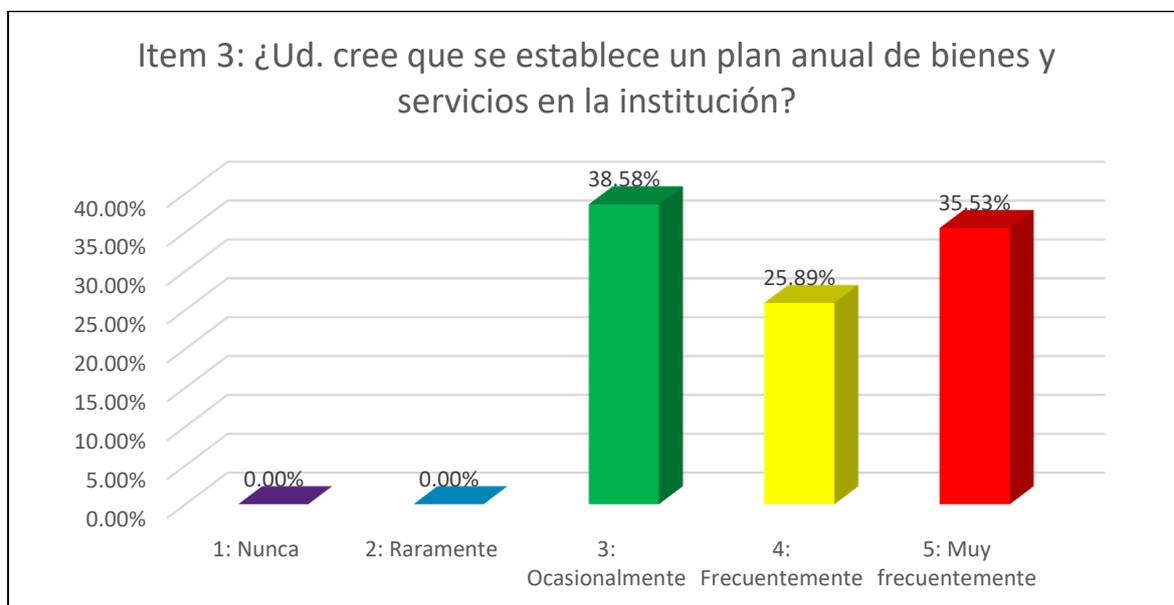


Figura 5. Resultados del ítem 3: ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 12 y figura 5, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 3, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 13

Resultados del ítem 4: ¿Ud. cree que se analizan previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

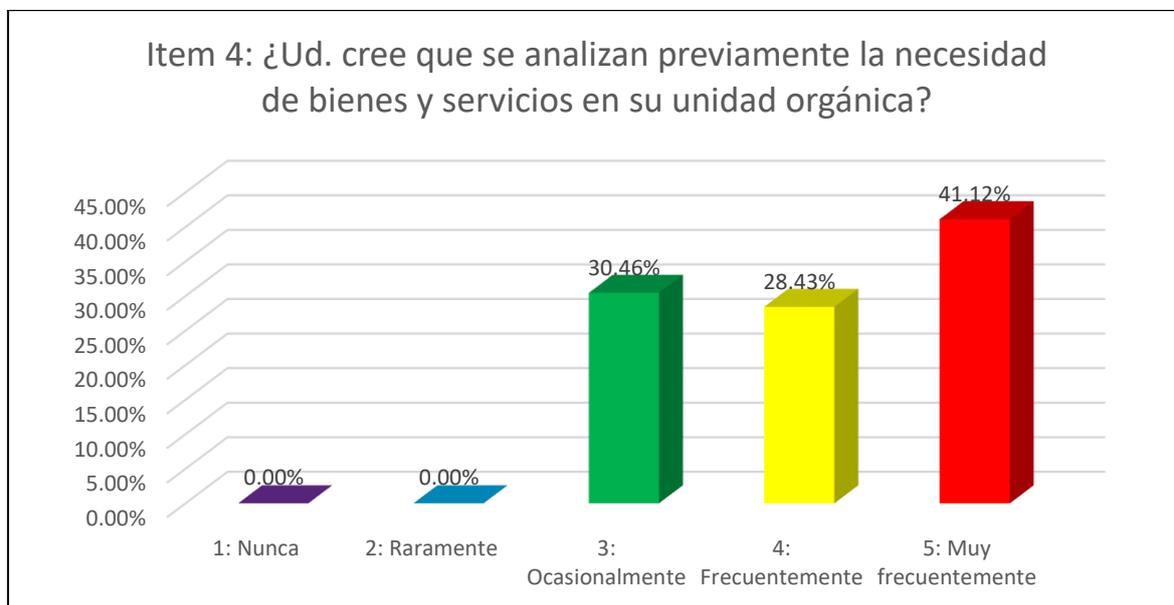


Figura 6. Resultados del ítem 4: ¿Ud. cree que se analizan previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13 y figura 6, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 4, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 14

Resultados del ítem 5: ¿Considera Ud. que sus actividades forman parte de un proceso operativo institucional?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

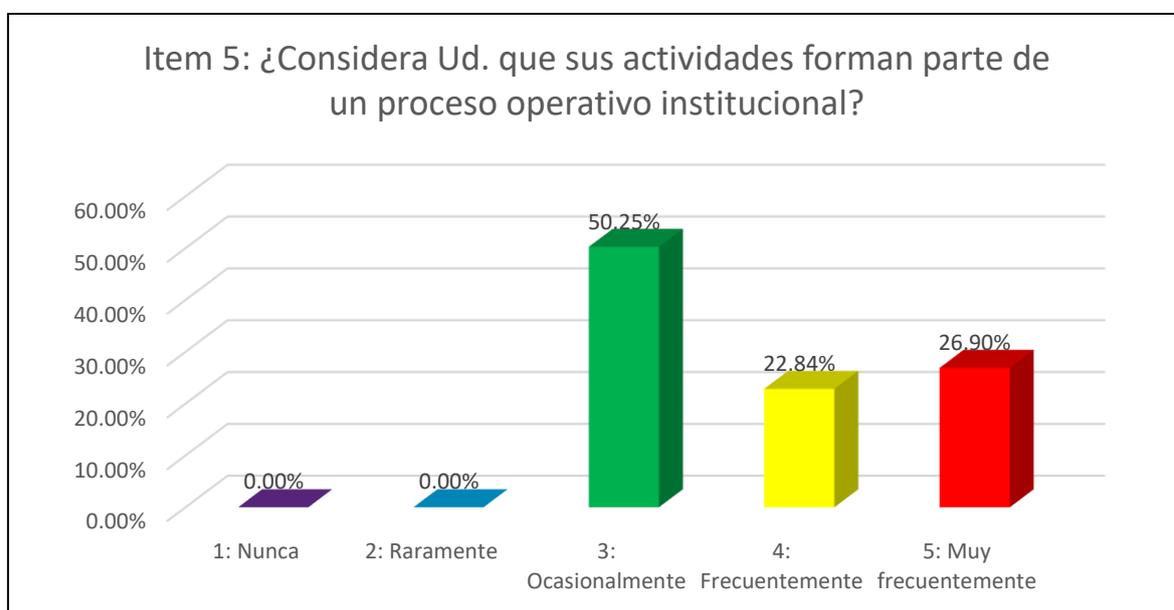


Figura 7. Resultados del ítem 5: ¿Considera Ud. que sus actividades forman parte de un proceso operativo institucional?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 14 y figura 7, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 5, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 15

Resultados del ítem 6: ¿Tiene Ud. conocimiento de los procesos operativos dentro de la SUTRAN?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

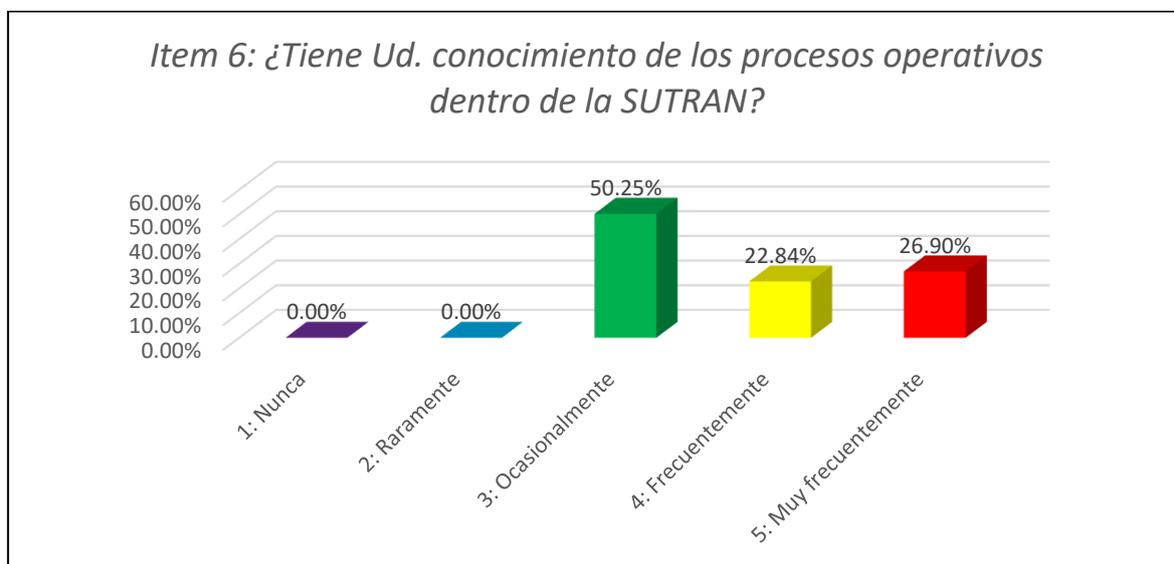


Figura 8. Resultados del ítem 6: ¿Tiene Ud. conocimiento de los procesos operativos dentro de la SUTRAN?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 y figura 8, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 6, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 16

Resultados del ítem 7. ¿Considera Ud. que cuenta con la capacidad operativa para realizar sus actividades?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

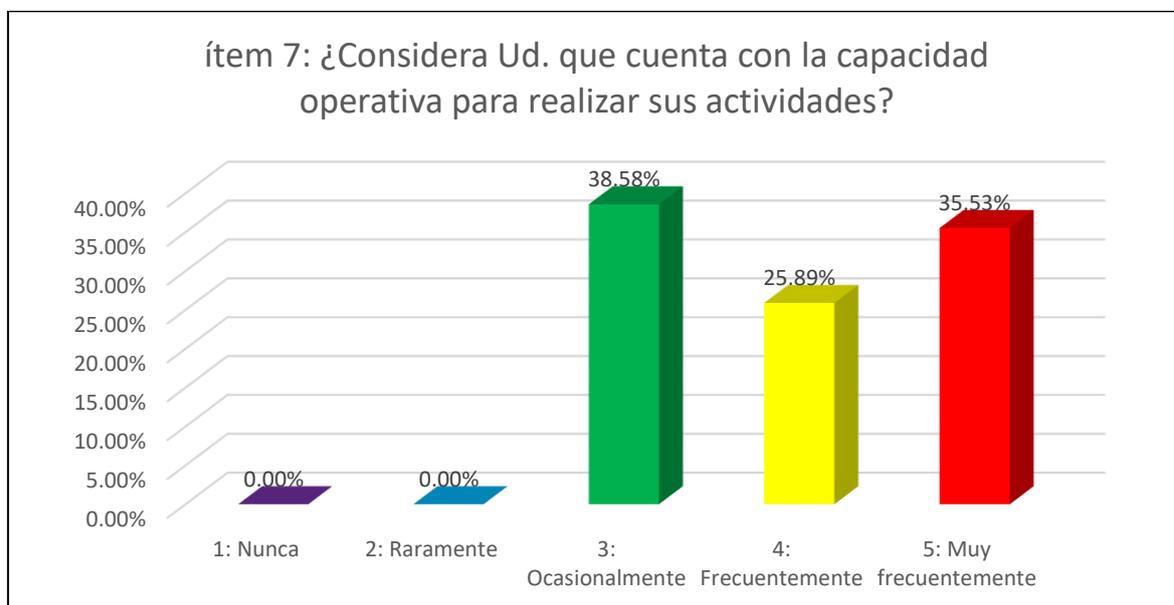


Figura 9. Resultados del ítem 7: ¿Considera Ud. que cuenta con la capacidad operativa para realizar sus actividades?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 16 y figura 9, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 7, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 17

Resultados del ítem 8: ¿Considera que la SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

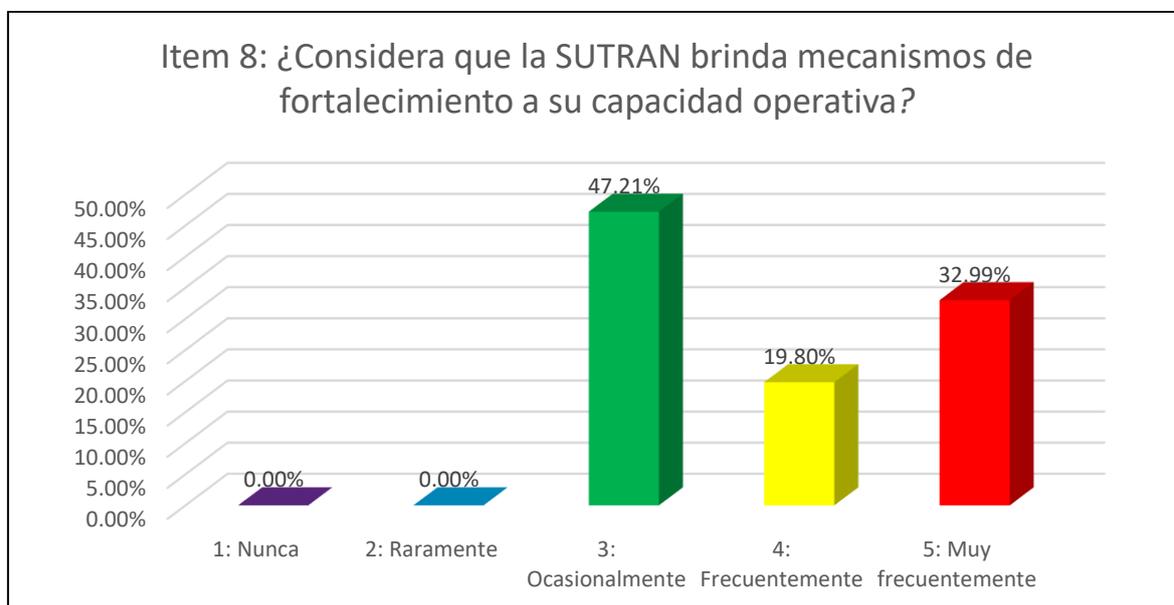


Figura 10. Resultados del ítem 8: ¿Considera que la SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 17 y figura 10, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 8, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 18

Niveles de la dimensión Futuro deseado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	92	46,7
	Alto	105	53,3
	Total	197	100,0

Fuente: Base de datos.

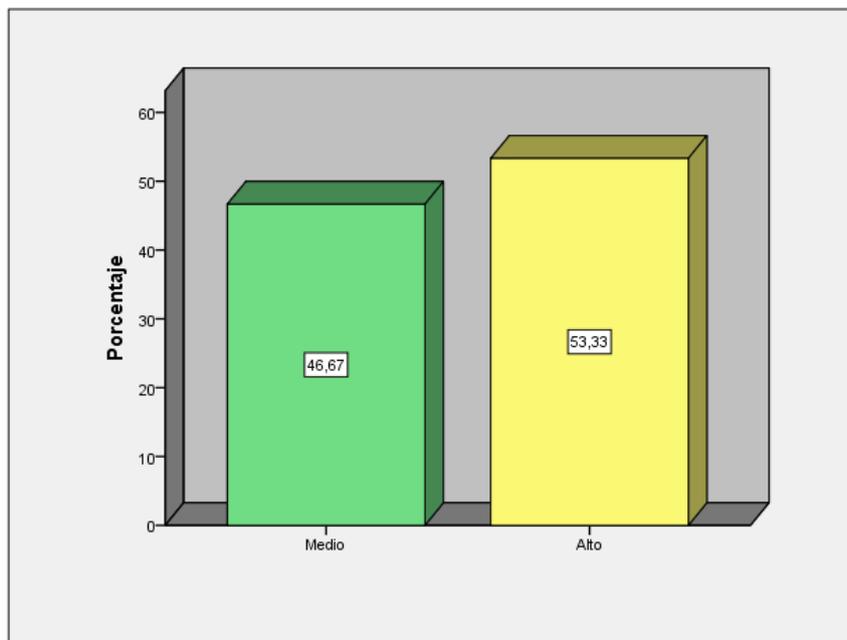


Figura 11. Niveles de la dimensión Futuro deseado

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 y figura 11 y según el baremo, se evidencia que el 53.33% corresponde a 105 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión futuro deseado que se desarrolla en la institución, el 46.67% que corresponde a 92 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión futuro deseado que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión futuro deseado que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 19

Resultados del ítem 9: ¿Conoce Ud. la visión de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

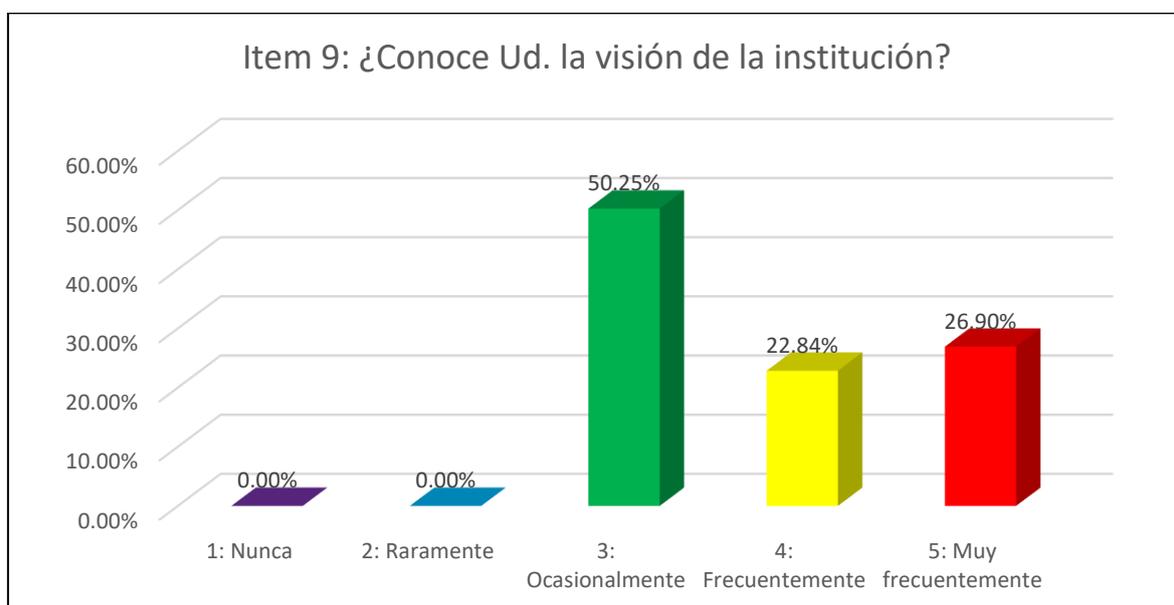


Figura 12. Resultados del ítem 9: ¿Conoce Ud. la visión de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19 y figura 12, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 9, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 20

Resultados del ítem 10: ¿Considera que la SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. desarrolla?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

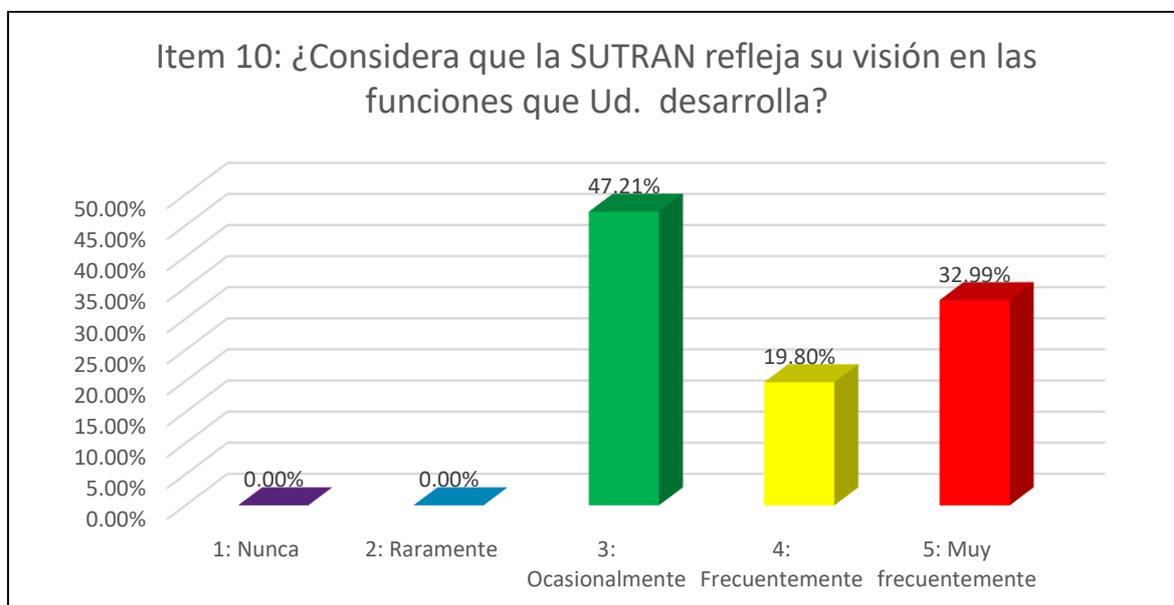


Figura 13. Resultados del ítem 10: ¿Considera que la SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. desarrolla?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 20 y figura 13, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 10, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 21

Resultados del ítem 11: ¿Conoce Ud. la misión de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

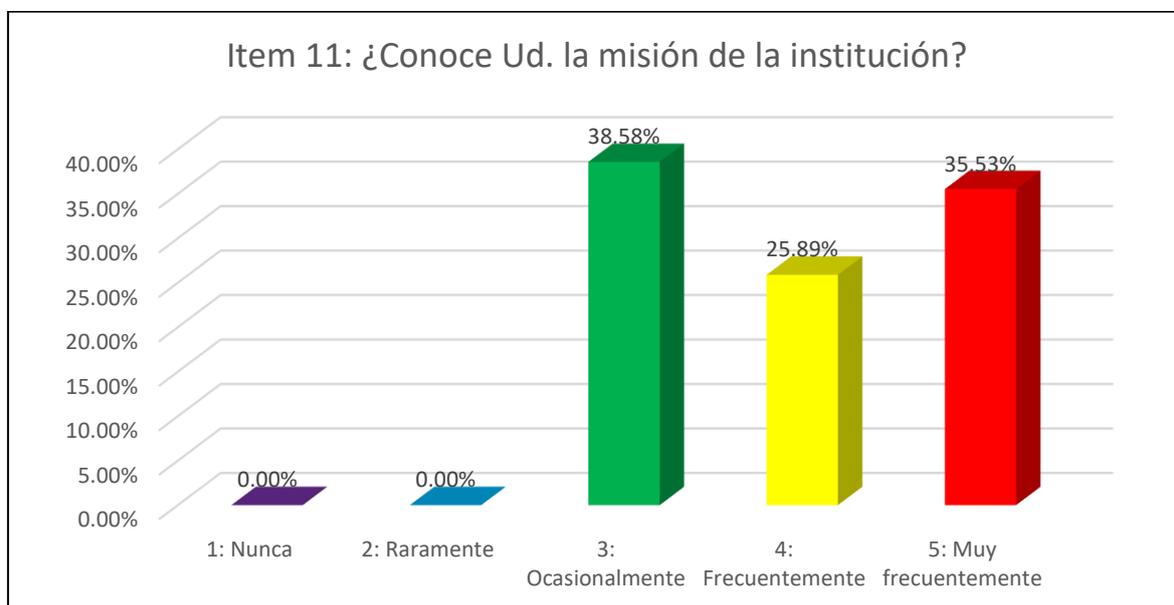


Figura 14. Resultados del ítem 11: ¿Conoce Ud. la misión de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 21 y figura 14, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 11, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 22

Resultados del ítem 12: ¿Considera que la SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. desarrolla?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

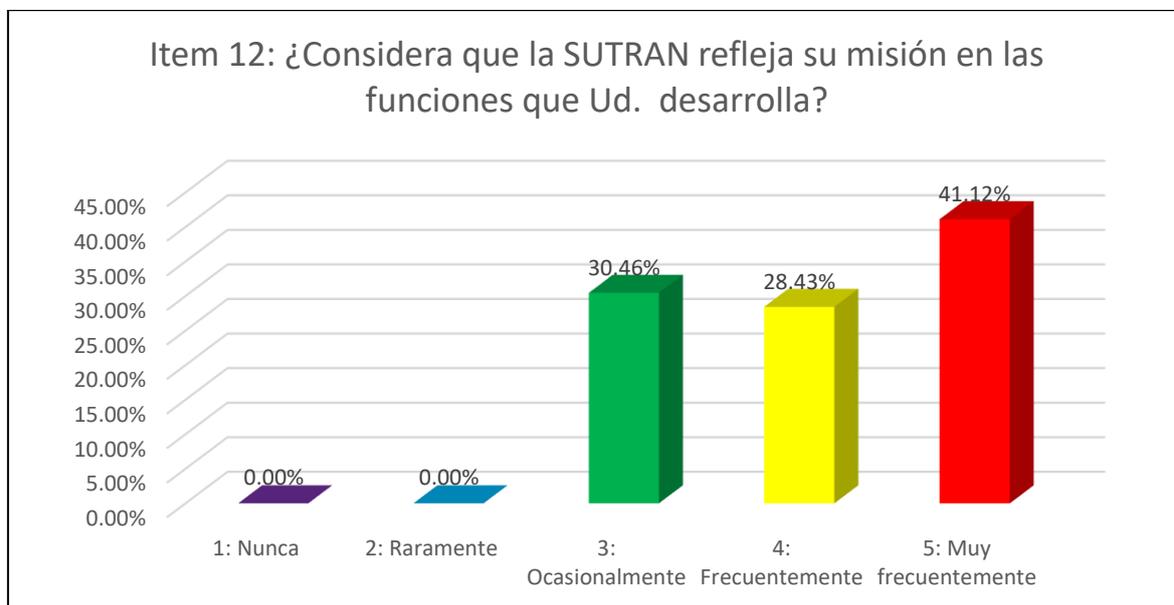


Figura 15. Resultados del ítem 12: ¿Considera que la SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. desarrolla?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 22 y figura 15, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 12, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 23

Resultados del ítem 13: ¿Cree Ud. que se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo un análisis prospectivo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

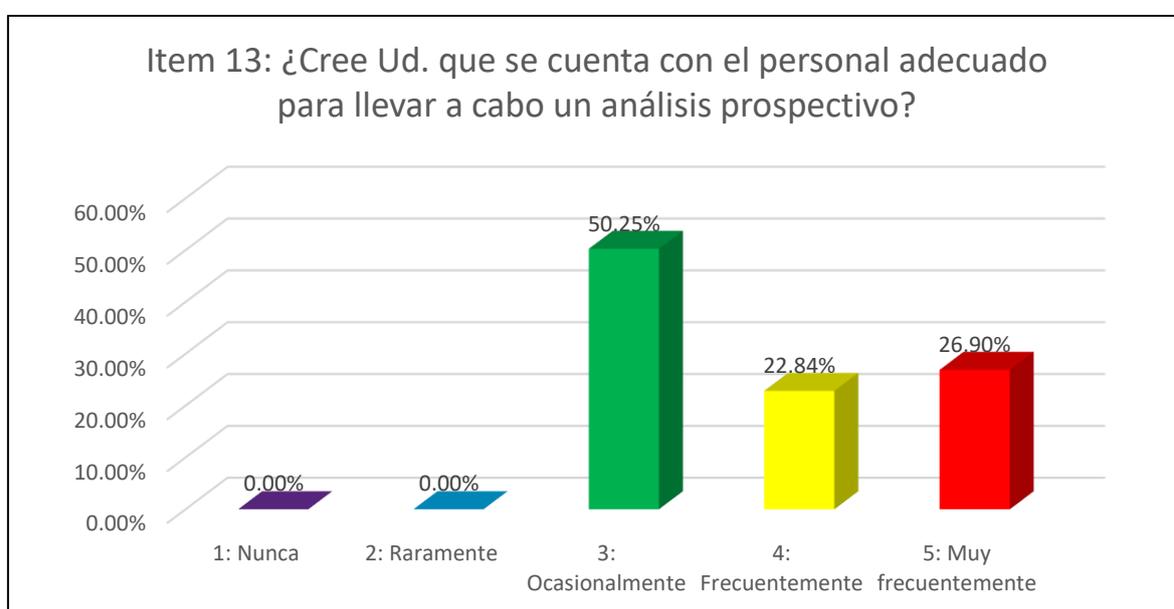


Figura 16. Resultados del ítem 13: ¿Cree Ud. que se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo un análisis prospectivo?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 23 y figura 16, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 13, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 24

Resultados del ítem 14: ¿Sabe Ud. que es el análisis prospectivo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

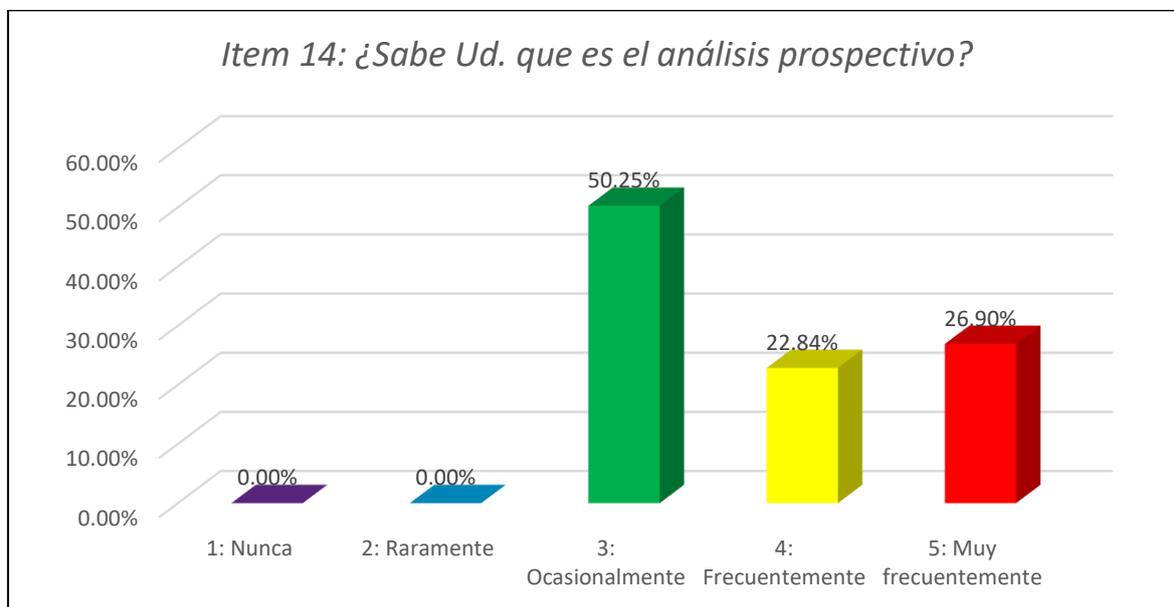


Figura 17. Resultados del ítem 14: ¿Sabe Ud. que es el análisis prospectivo?

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 24 y figura 17, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 14, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 25

Niveles de la dimensión Políticas y planes coordinados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válidos	Medio	99	51,3	50,0
	Alto	98	49,7	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Base de datos.

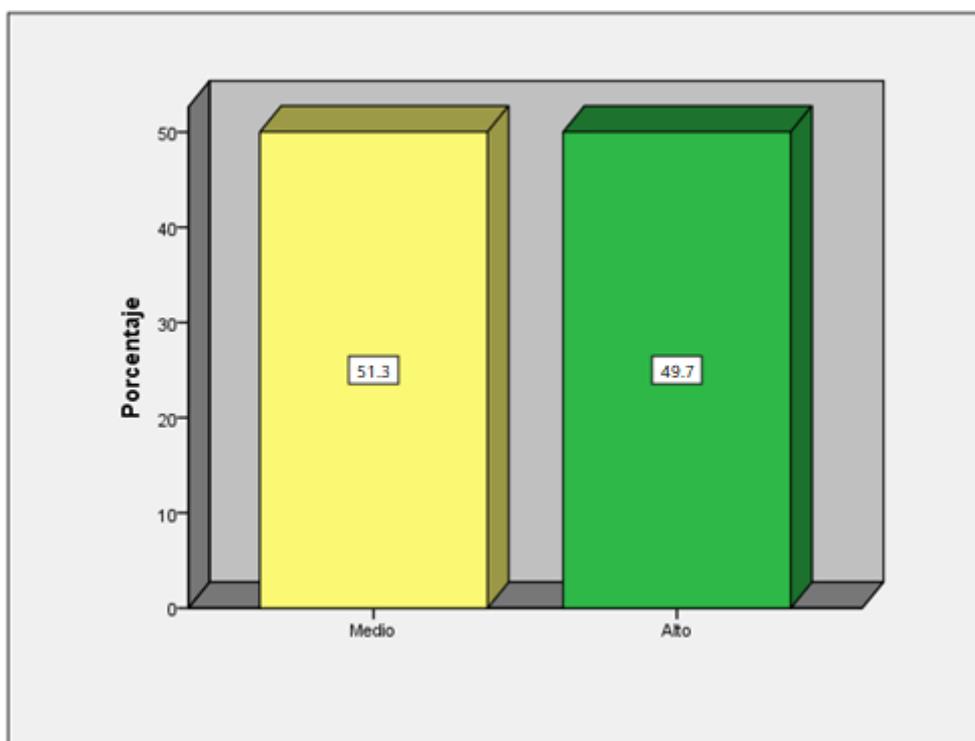


Figura 18. Niveles de la dimensión Políticas y planes coordinados

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 25 y figura 18 y según el baremo, se evidencia que el 49.70% corresponde a 98 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Políticas y planes coordinados que se desarrolla en la institución, el 51.197% que corresponde a 99 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Políticas y planes coordinados que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Políticas y planes coordinados que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 26

Resultados del ítem 15: ¿Ud. conoce a cerca de la declaración de política institucional?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

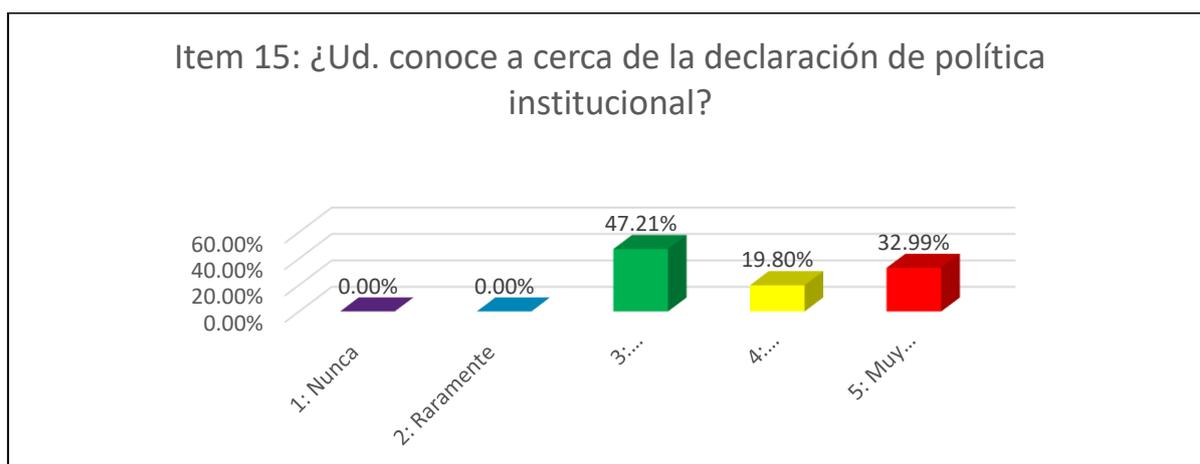


Figura 19. Resultados del ítem 15: ¿Ud. conoce a cerca de la declaración de política institucional?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 26 y figura 19, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 15, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 27

Resultados del ítem 16: ¿Considera Ud. que es de importancia para la institución la declaración de políticas institucionales?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

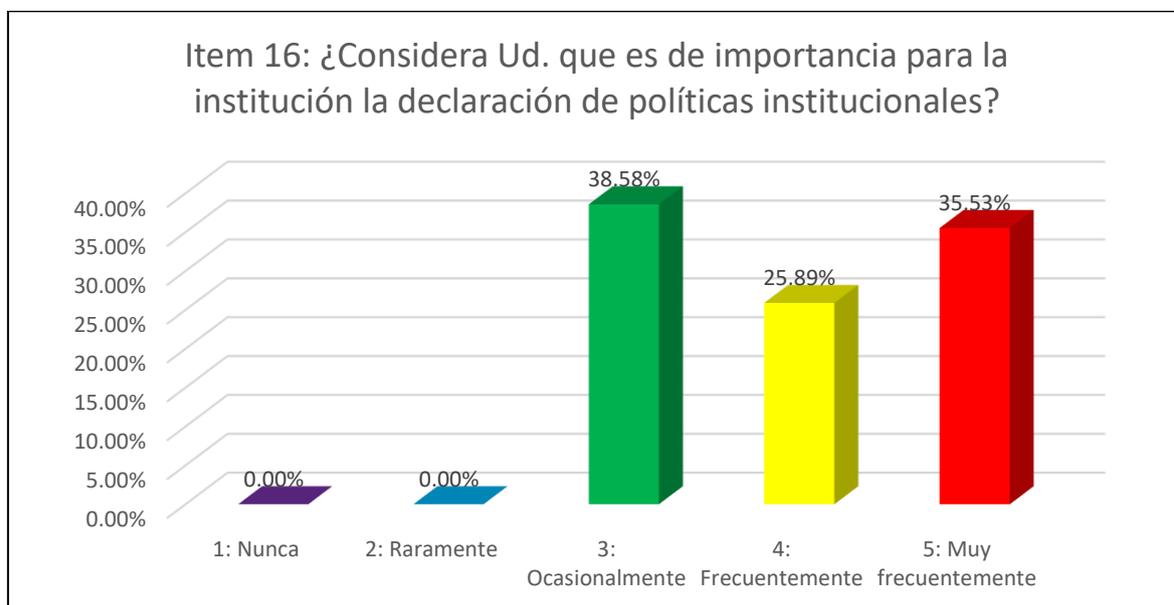


Figura 20. Resultados del ítem 16: ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 27 y figura 20, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 16, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 28

Resultados del ítem 17: ¿Ud. conoce a cerca de la articulación de objetivos entre planes estratégicos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

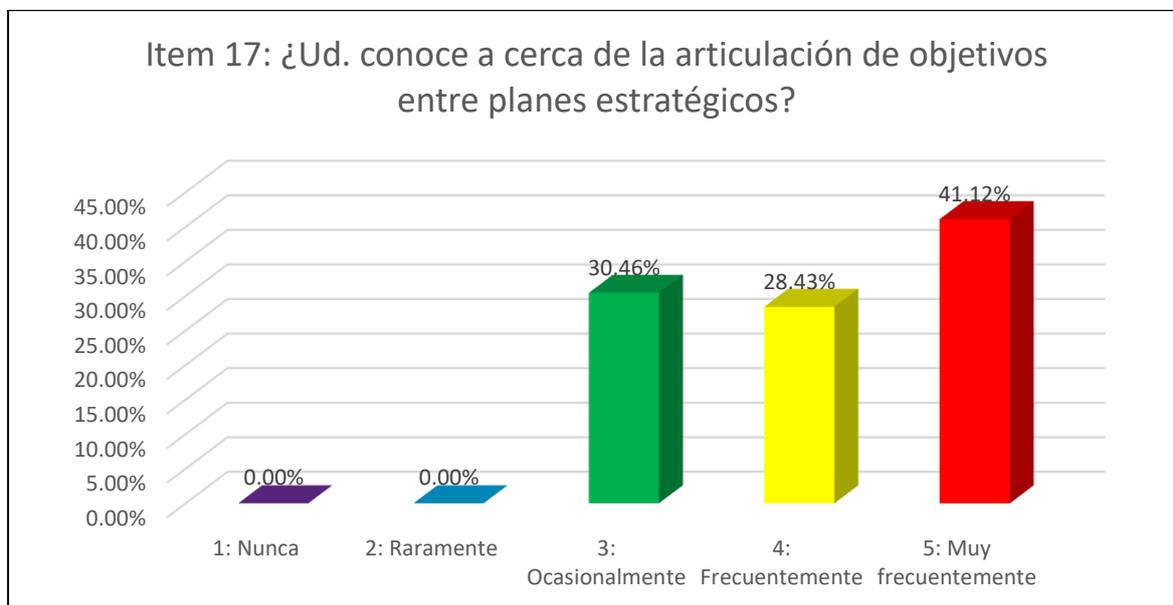


Figura 21. Resultados del ítem 17: ¿Ud. conoce a cerca de la articulación de objetivos entre planes estratégicos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 28 y figura 21, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 17, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 29

Resultados del ítem 18: ¿Considera Ud. que se involucra al personal para definir la articulación de objetivos entre los planes estratégicos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

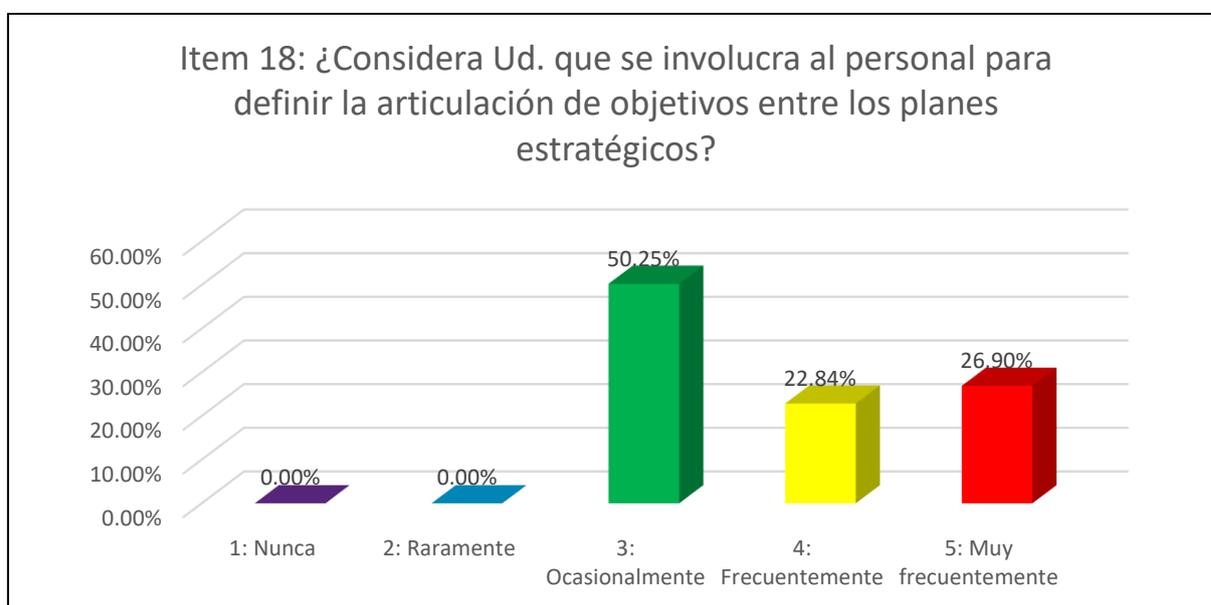


Figura 22. Resultados del ítem 18: ¿Considera Ud. que se involucra al personal para definir la articulación de objetivos entre los planes estratégicos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 29 y figura 22, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 18, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 30

Niveles de la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	78	40,0	40,0
	Alto	119	60,0	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Base de datos.

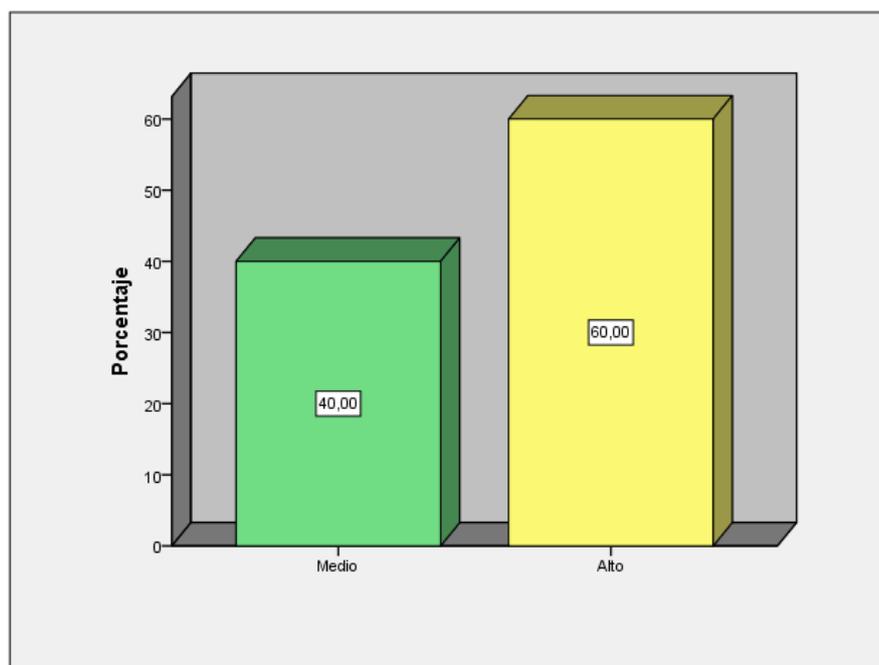


Figura 23. Niveles de la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 30 y figura 23 y según el baremo, se evidencia que el 60.00% corresponde a 119 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua que se desarrolla en la institución, el 40.00% que corresponde a 78 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Seguimiento y evaluación de mejora continua que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 31

Resultados del ítem 19: ¿Considera Ud. que existen sistemas administrativos transversales establecidos en la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

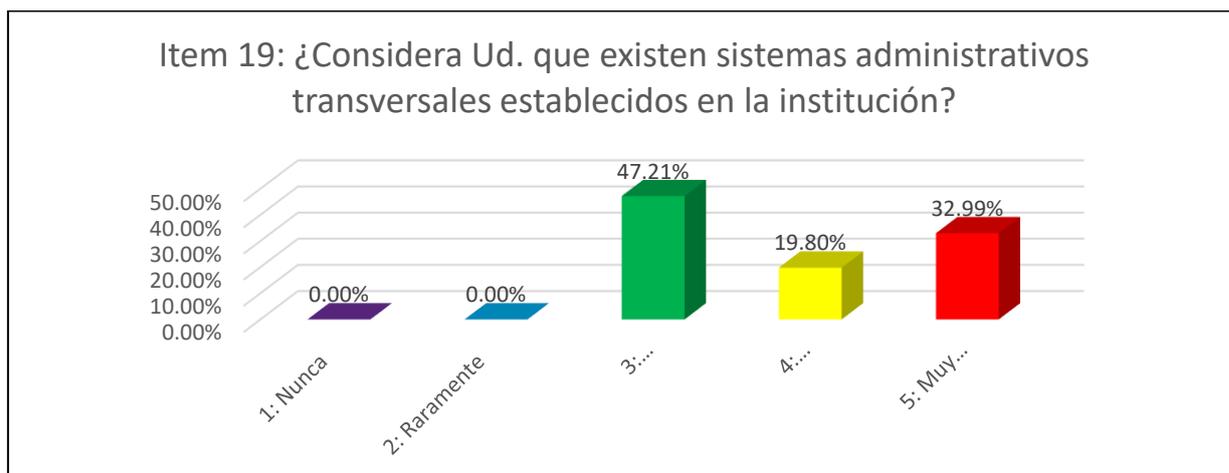


Figura 24. Resultados del ítem 19: ¿Considera Ud. que existen sistemas administrativos transversales establecidos en la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 31 y figura 24, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 19, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 32

Resultados del ítem 20. ¿Ud. conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

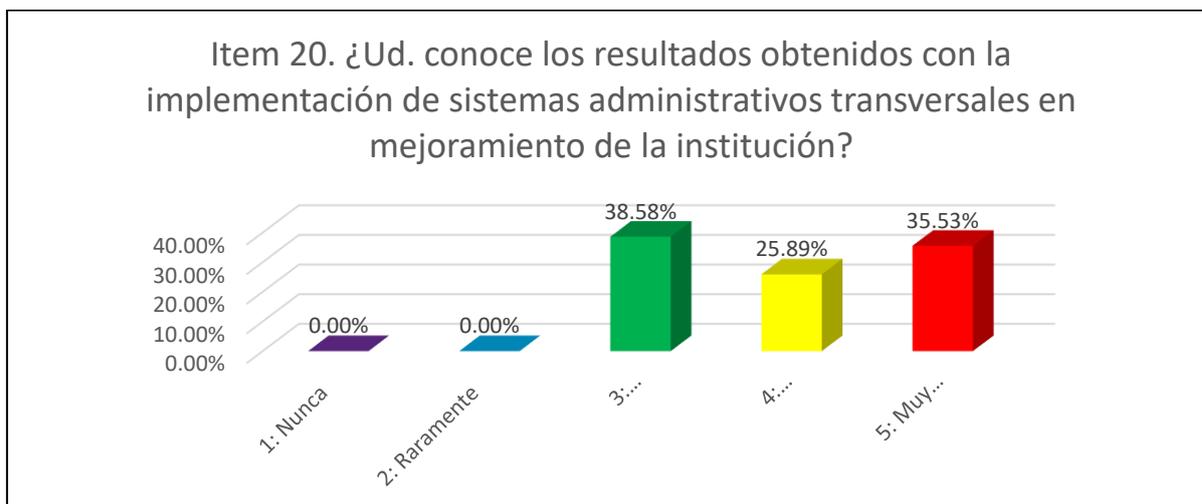


Figura 25. Resultados del ítem 20. ¿Ud. conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 32 y figura 25, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 20, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 33

Resultados del ítem 21. ¿Ud. conoce si existe un registro de información de los planes de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

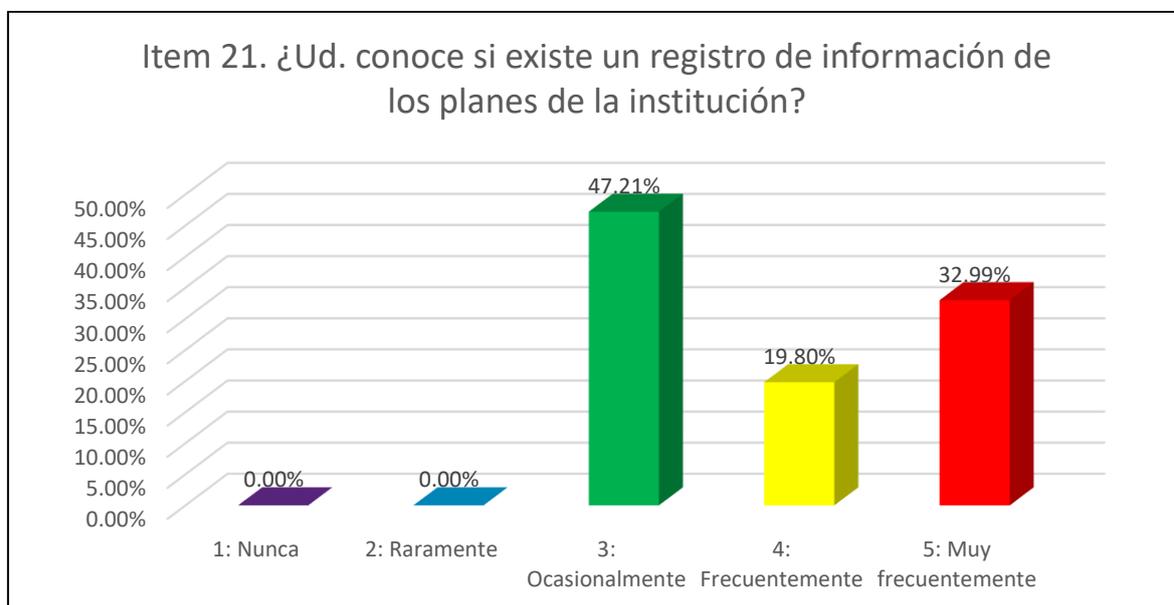


Figura 26. Resultados del ítem 21. ¿Ud. conoce si existe un registro de información de los planes de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 33 y figura 26, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 21, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 34

Resultados del ítem 22. ¿Considera usted que con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

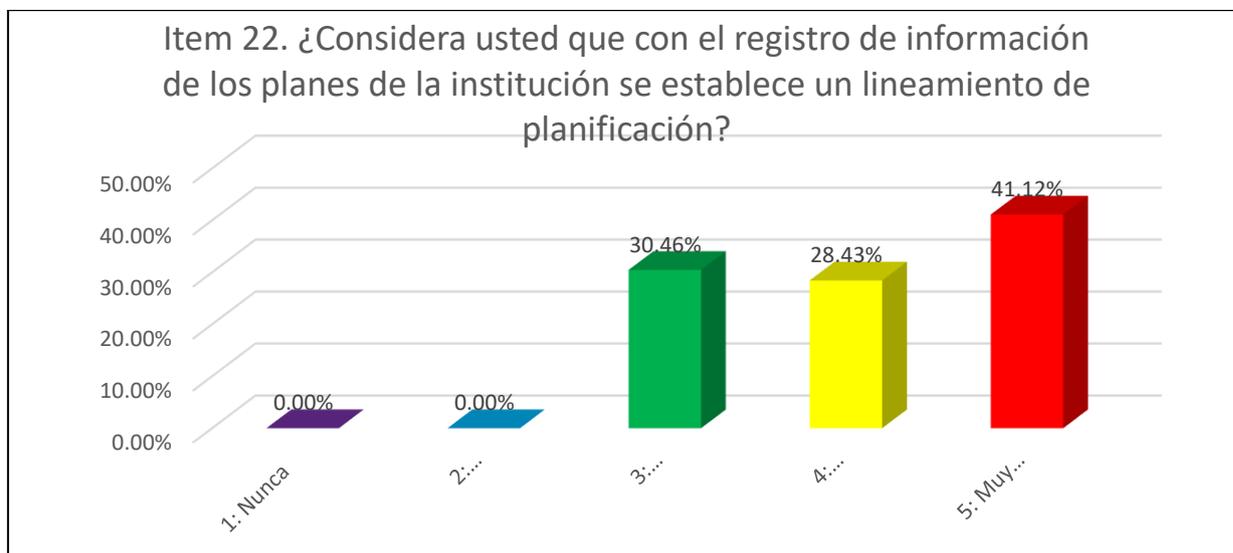


Figura 27. Resultados del ítem 22. ¿Considera usted que con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 34 y figura 27, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 22, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 35

Resultados del ítem 23. ¿Sabe Ud. si el PEI de su institución está aplicado al desarrollo integral con énfasis en la vida dentro del territorio nacional?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

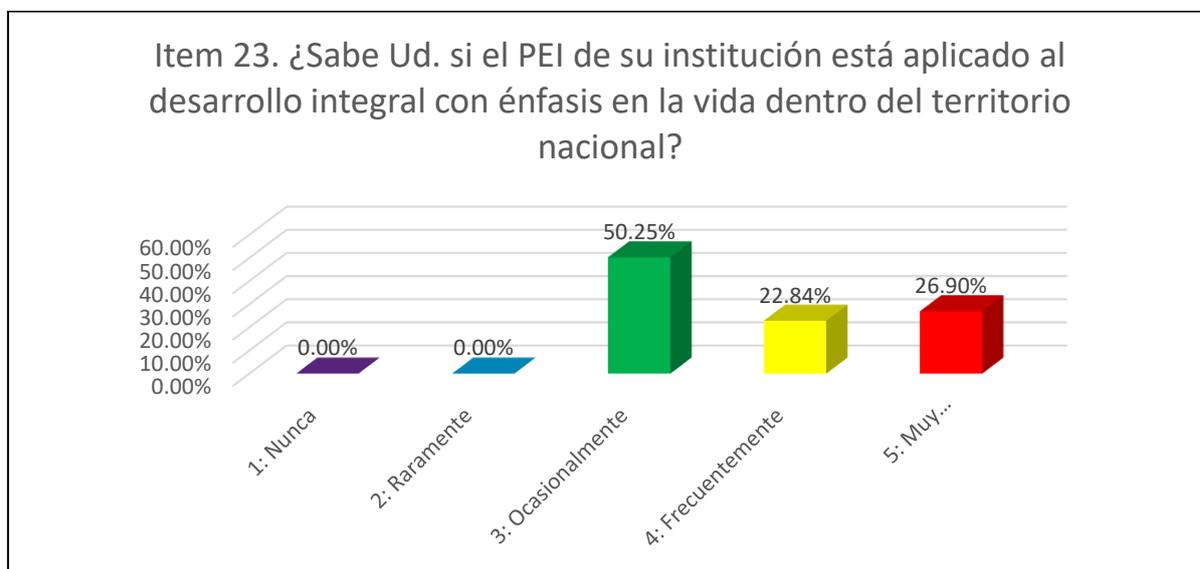


Figura 28. Resultados del ítem 23. ¿Sabe Ud. si el PEI de su institución está aplicado al desarrollo integral con énfasis en la vida dentro del territorio nacional?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 35 y figura 28, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 23, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 36

Resultados del ítem 24. ¿Considera usted que el PEI de su institución está orientado en el desarrollo y actualización de políticas?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

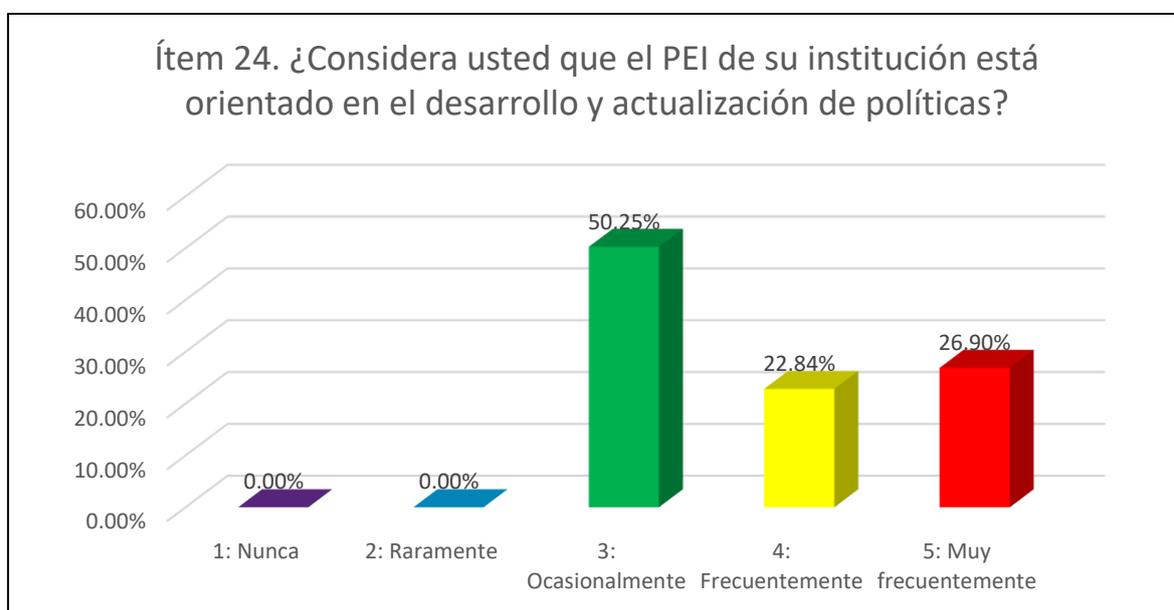


Figura 29. Resultados del ítem 24. ¿Considera usted que el PEI de su institución está orientado en el desarrollo y actualización de políticas?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 36 y figura 29, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 24, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

4.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Calidad de gestión

Tabla 37

Niveles de la variable Calidad de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válidos	Medio	99	51,3	50,0
	Alto	98	49,7	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Base de datos.

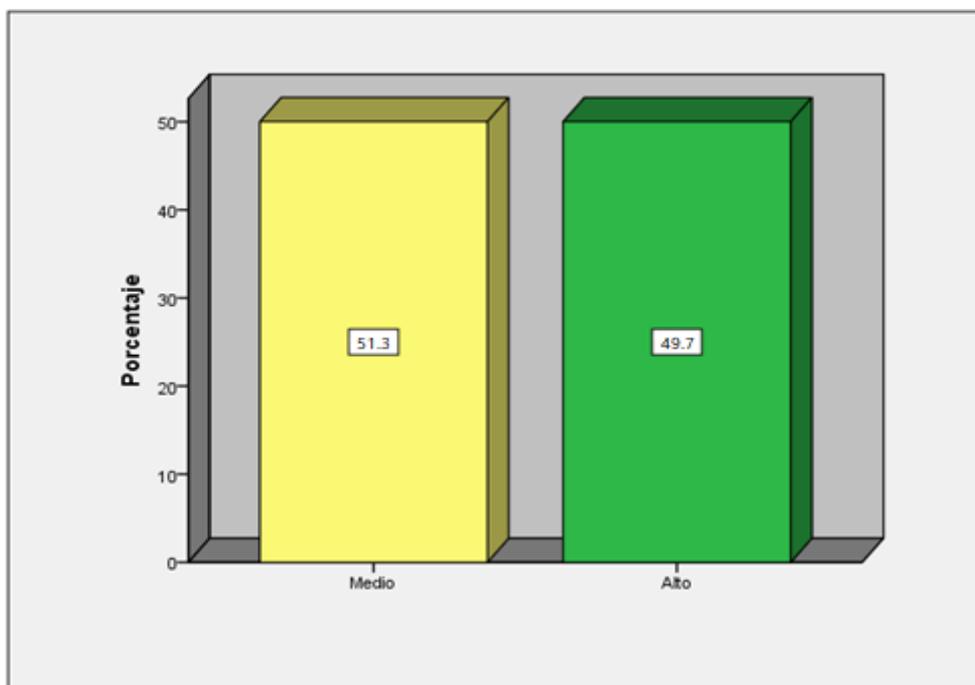


Figura 30. Niveles de la variable Calidad de gestión

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 37 y figura 30 y según el baremo, se evidencia que el 50.00% corresponde a 98 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la Calidad de gestión que se desarrolla en la institución, el 50.00% que corresponde a 99 trabajadores muestran un nivel medio frente a la Calidad de gestión que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la Calidad de gestión que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Calidad de gestión

Tabla 38

Niveles de la dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válidos	Medio	99	51,3	50,0
	Alto	98	49,7	100,0
	Total	197	100,0	

Fuente: Base de datos.

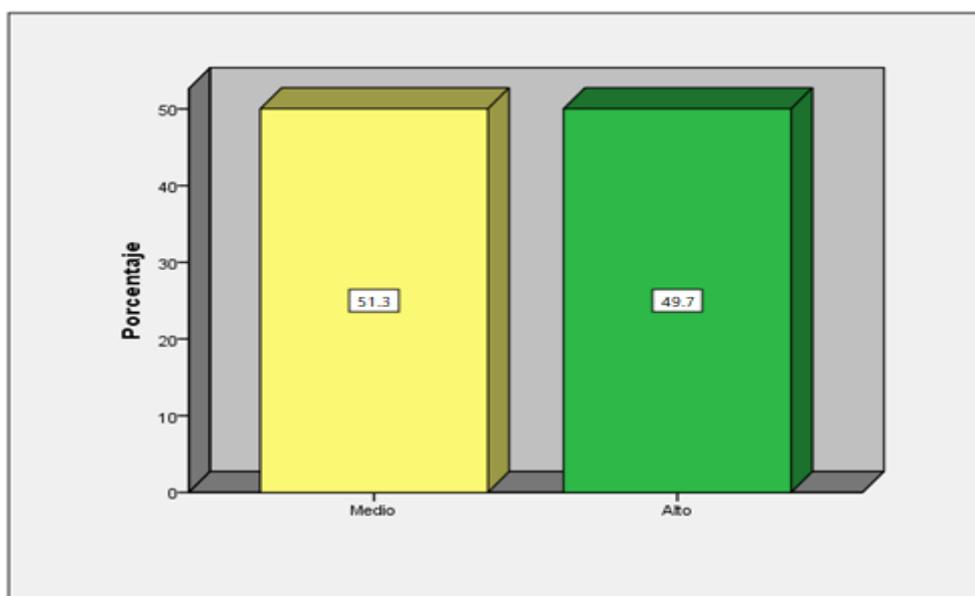


Figura 31. Niveles de la variable Eficiencia

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 38 y figura 31 y según el baremo, se evidencia que el 50.00% corresponde a 98 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Eficiencia que se desarrolla en la institución, el 50.00% que corresponde a 99 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Eficiencia que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Eficiencia que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 39

Resultados del ítem 25. ¿Considera Ud. que se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

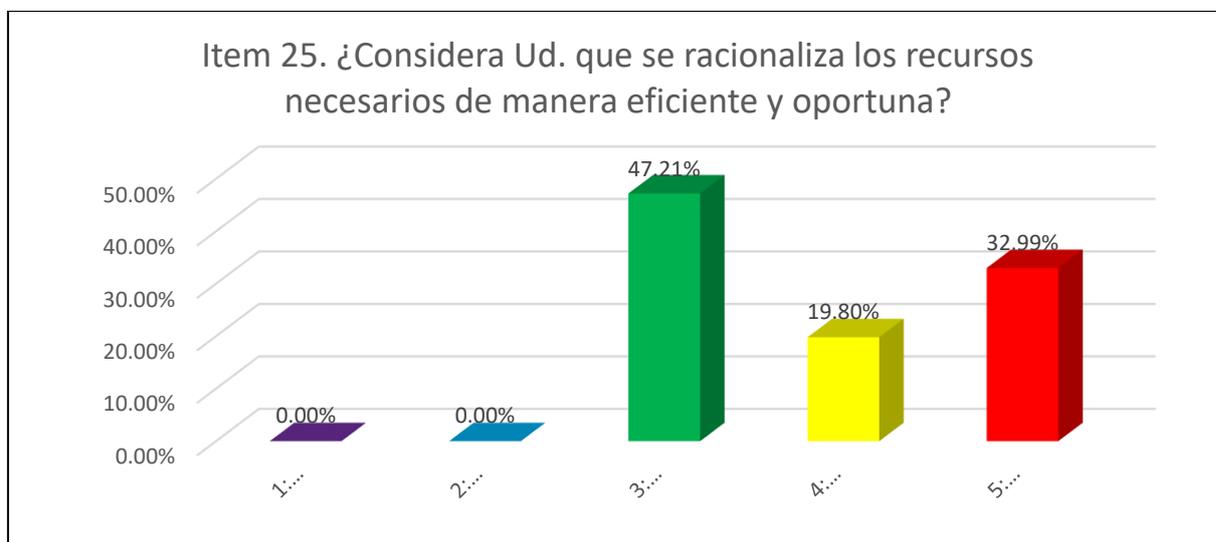


Figura 32. Resultados del ítem 25. ¿Considera Ud. que se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 39 y figura 32, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 25, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 40

Resultados del ítem 26. ¿Ud. tiene conocimiento de los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

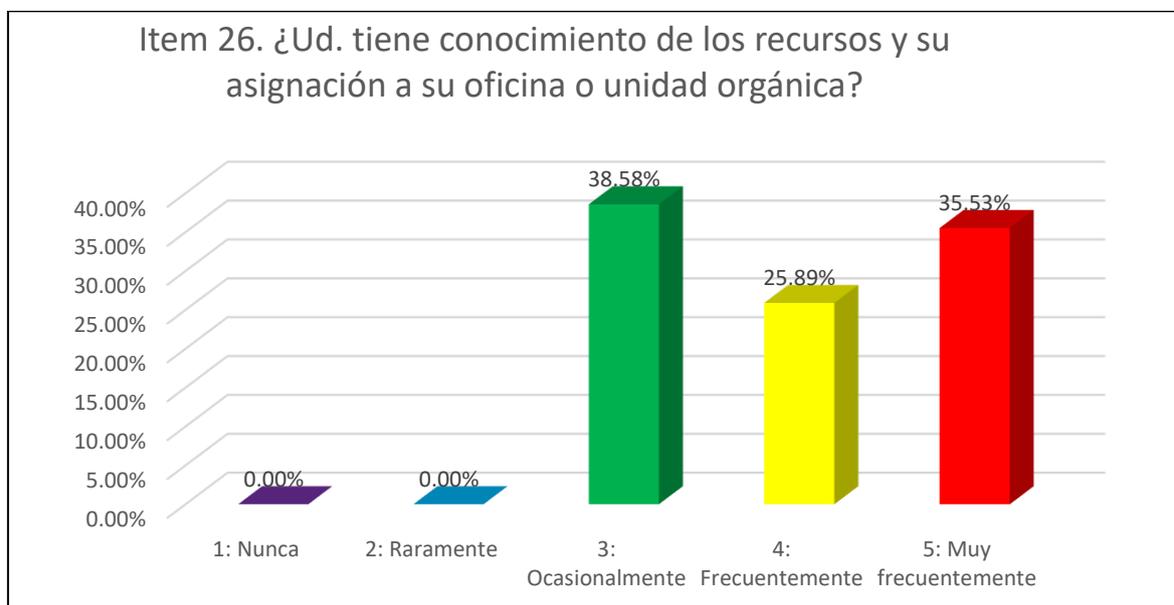


Figura 33. Resultados del ítem 26. ¿Ud. tiene conocimiento de los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 40 y figura 33, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 26, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 41

Resultados del ítem 27. ¿Considera Ud. que existe un monitoreo adecuado del desempeño de los trabajadores? (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

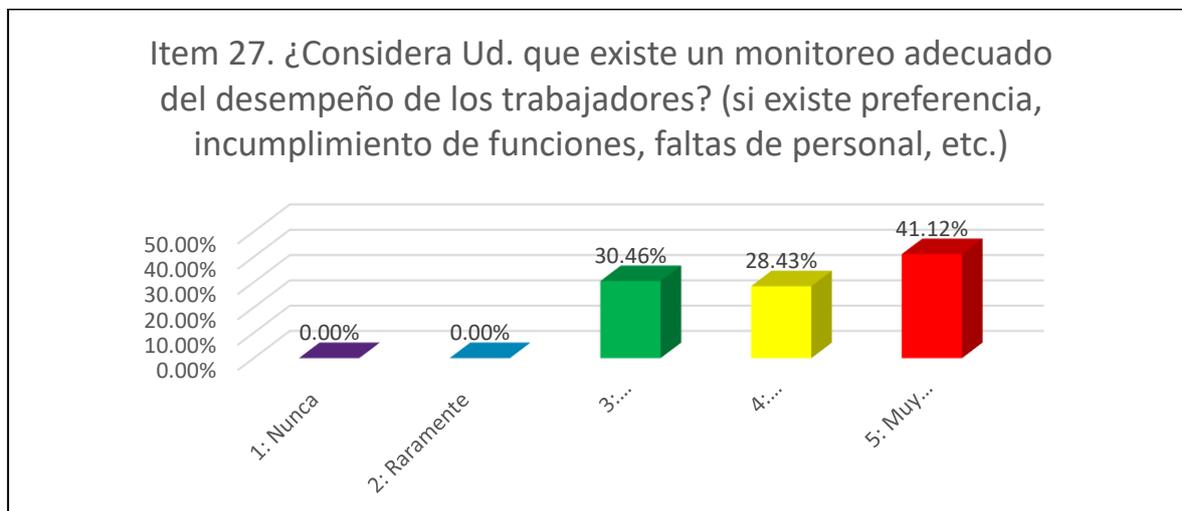


Figura 34. Resultados del ítem 27. ¿Considera Ud. que existe un monitoreo adecuado del desempeño de los trabajadores? (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 41 y figura 34, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 27, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 42

Resultados del ítem 28. ¿Considera Ud. que se llega a cumplir las funciones de su puesto? (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

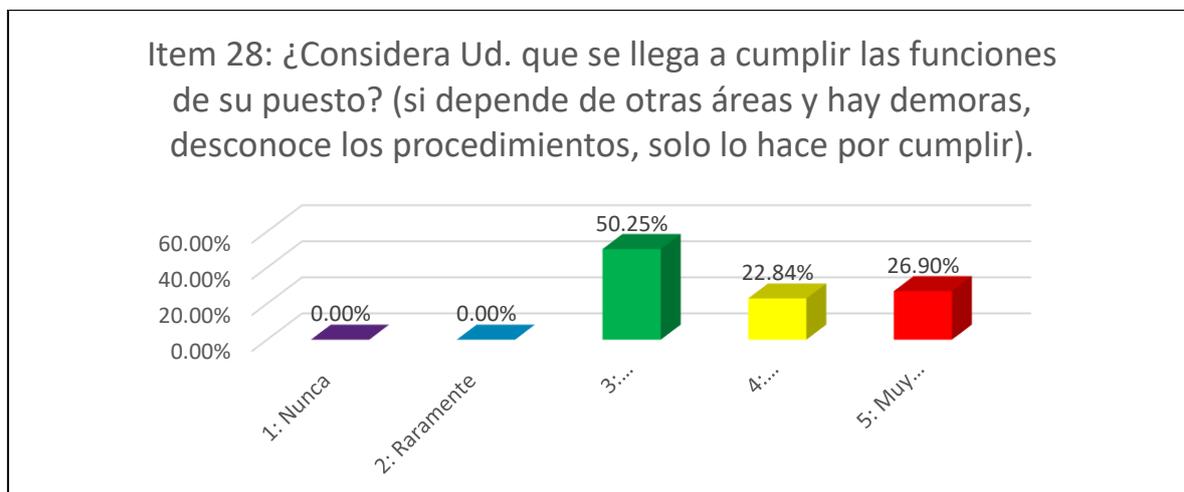


Figura 35. Resultados del ítem 28: ¿Considera Ud. que se llega a cumplir las funciones de su puesto? (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 42 y figura 35, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 28, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 43

Niveles de la dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	7	3,3
	Medio	85	43,3
	Alto	105	53,3
	Total	197	100,0

Fuente: Base de datos.

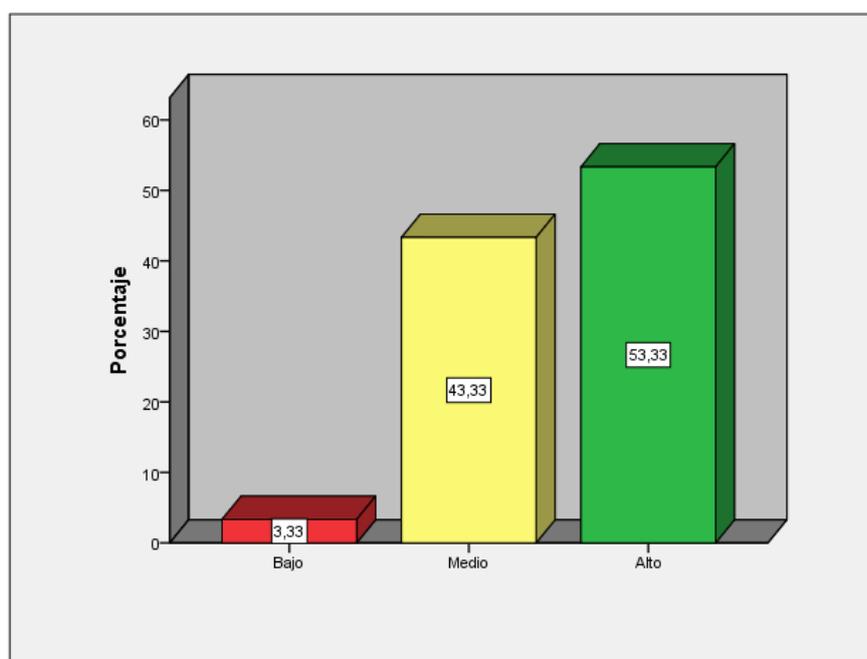


Figura 36. Niveles de la dimensión Eficacia

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 43 y figura 36 y según el baremo, se evidencia que el 53.33% corresponde a 105 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Eficacia que se desarrolla en la institución, el 43.197% que corresponde a 85 trabajadores muestran un nivel medio frente la dimensión Eficacia que se desarrolla en la institución mientras que el 3.197% que corresponde a 7 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Eficacia que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 44

Resultados del ítem 29. ¿Considera Ud. que sus actividades ayudaron a cumplir los objetivos en los plazos establecidos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	6	3,05	3,05
2: Raramente	9	4,57	7,61
3: Ocasionalmente	59	29,95	37,56
4: Frecuentemente	52	26,40	63,96
5: Muy frecuentemente	71	36,04	100,00

Fuente: Base de datos

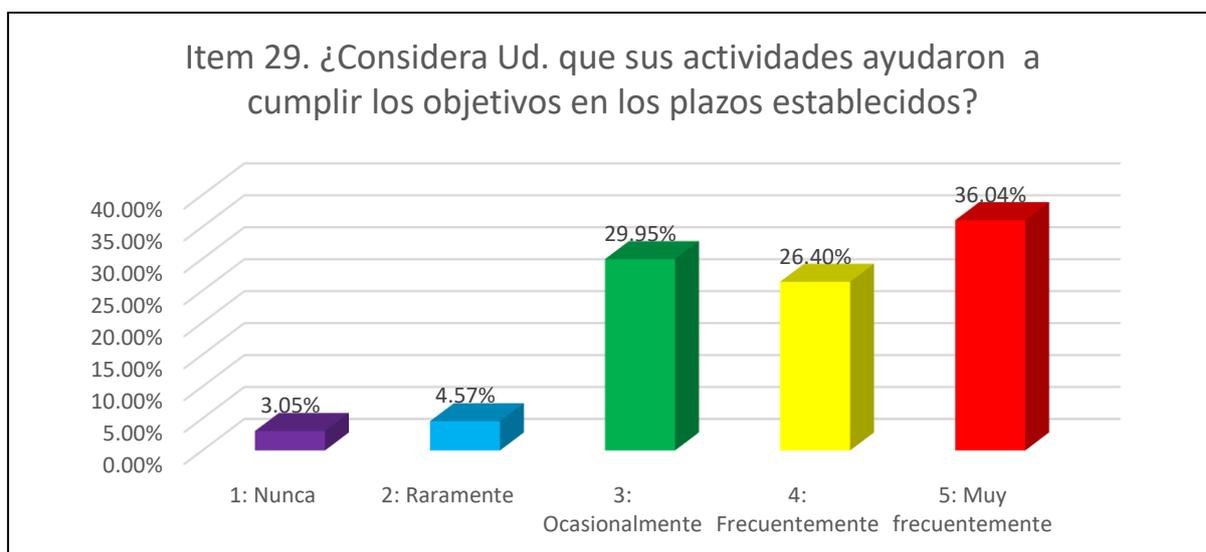


Figura 37. Resultados del ítem 29: ¿Considera Ud. que sus actividades ayudaron a cumplir los objetivos en los plazos establecidos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 44 y figura 37, se evidencia que el 36.04% corresponde a 71 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 29, el 29.95% que corresponde a 59 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 26.40% que corresponde a 52 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, a continuación, un 4.57%, correspondiente a 9 trabajadores, con un valor raramente y finalmente, un 3.05% con un valor de nunca para dicho ítem., correspondiente a 6 trabajadores.

Tabla 45

Resultados del ítem 30. ¿Ud. tiene conocimiento de los objetivos de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

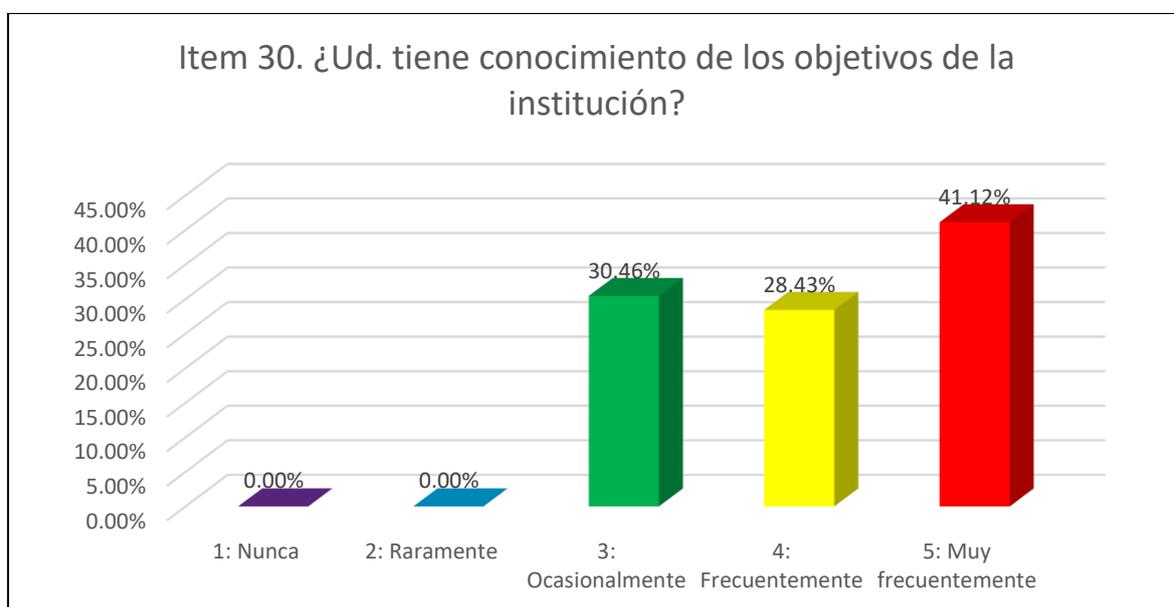


Figura 38. Resultados del ítem 30. ¿Ud. tiene conocimiento de los objetivos de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 45 y figura 38, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 30, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 46

Resultados del ítem 31. ¿Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

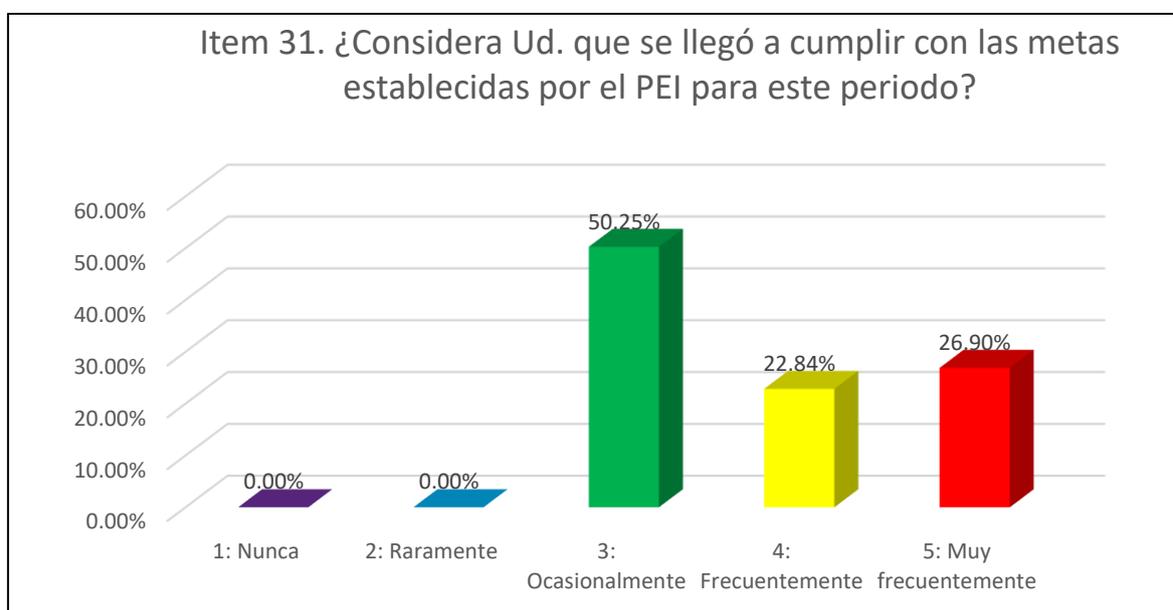


Figura 39. Resultados del ítem 31. ¿Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 46 y figura 39, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 31, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 47

Resultados del ítem 32. ¿Ud. tiene conocimiento de las metas de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

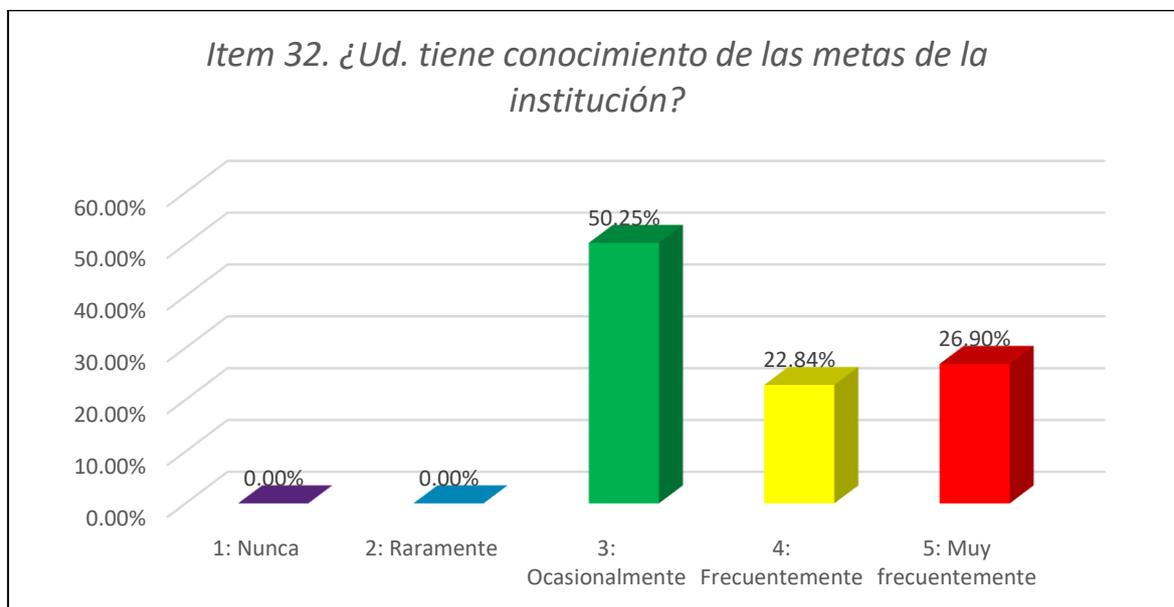


Figura 40. Resultados del ítem 32. ¿Ud. tiene conocimiento de las metas de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 47 y figura 40, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 32, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 48

Niveles de la dimensión Transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	92	46,7
	Alto	105	53,3
	Total	197	100,0

Fuente: Base de datos.

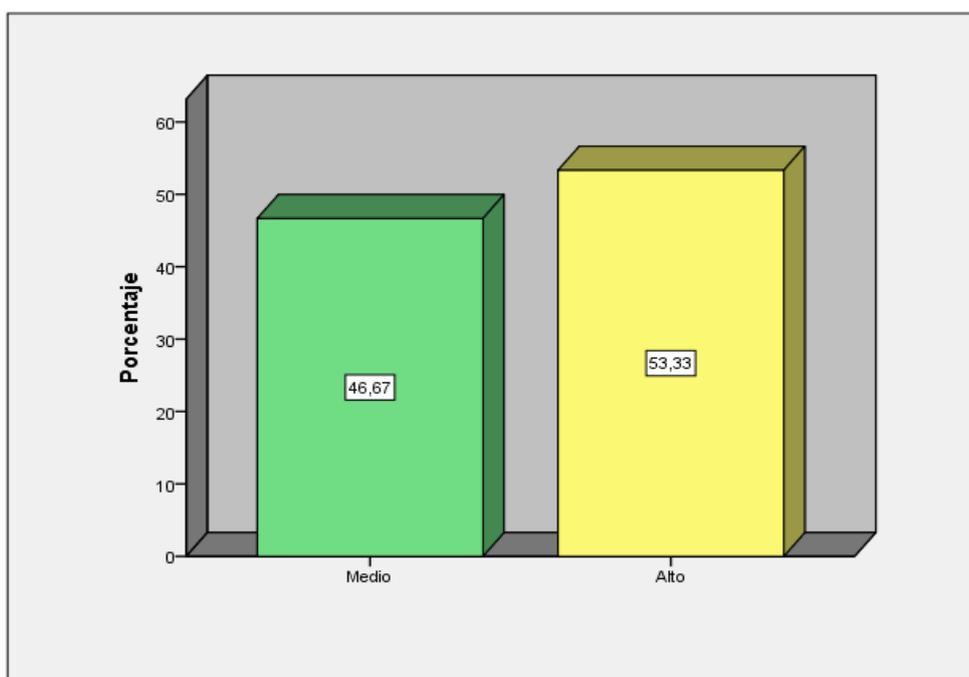


Figura 41. Niveles de la dimensión Transparencia

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 48 y figura 41 y según el baremo, se evidencia que el 53.33% corresponde a 105 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Transparencia que se desarrolla en la institución, el 46.67% que corresponde a 92 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Transparencia que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Transparencia que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 49

Resultados del ítem 33. ¿Considera Ud. que existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	93	47,21	47,21
4: Frecuentemente	39	19,80	67,01
5: Muy frecuentemente	65	32,99	100,00

Fuente: Base de datos

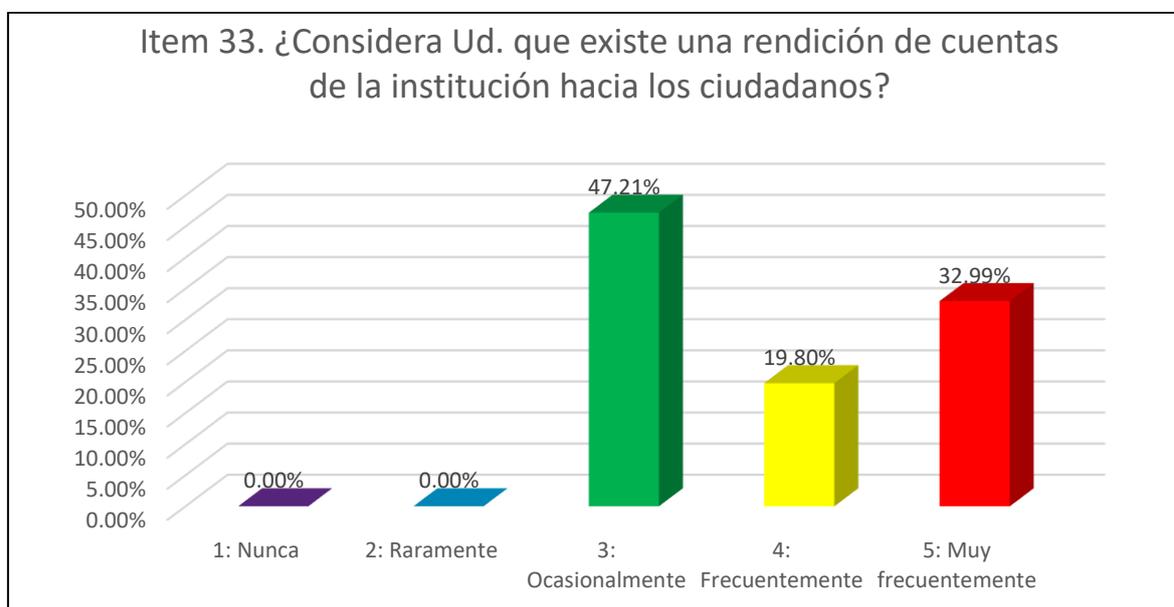


Figura 42. Resultados del ítem 33. ¿Considera Ud. que existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 49 y figura 42, se evidencia que el 47.21% corresponde a 93 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 33, el 32.99% que corresponde a 65 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 19.80% que corresponde a 39 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 50

Resultados del ítem 34. ¿Considera Ud. que se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta en la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

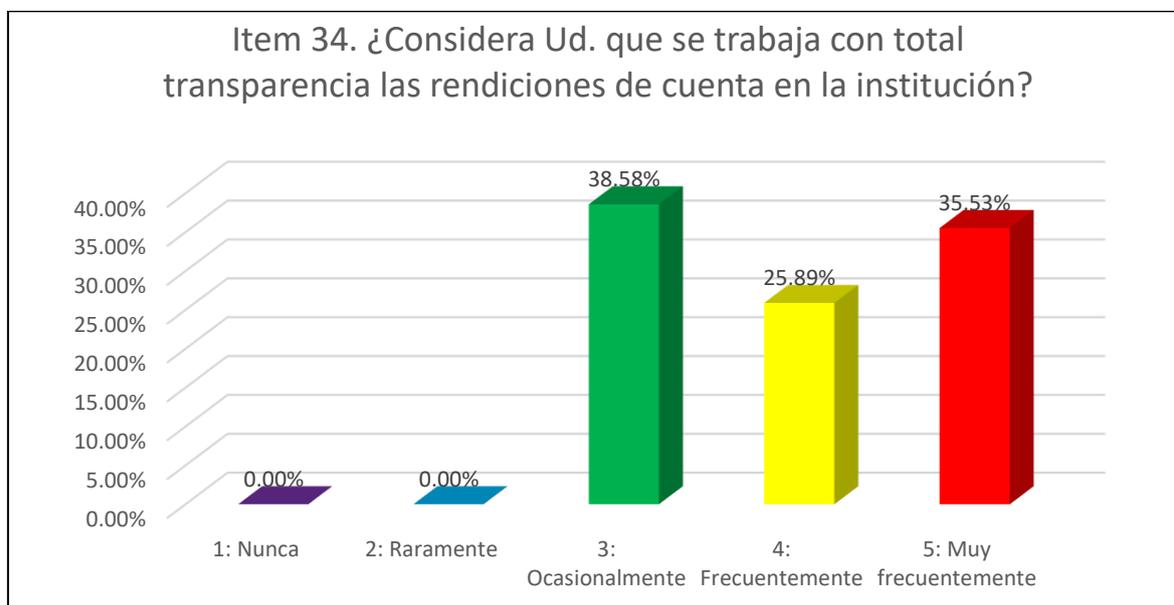


Figura 43. Resultados del ítem 34. ¿Considera Ud. que se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta en la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 50 y figura 43, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 34, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 51

Resultados del ítem 35. ¿Ud. conoce los canales de difusión de información acerca de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

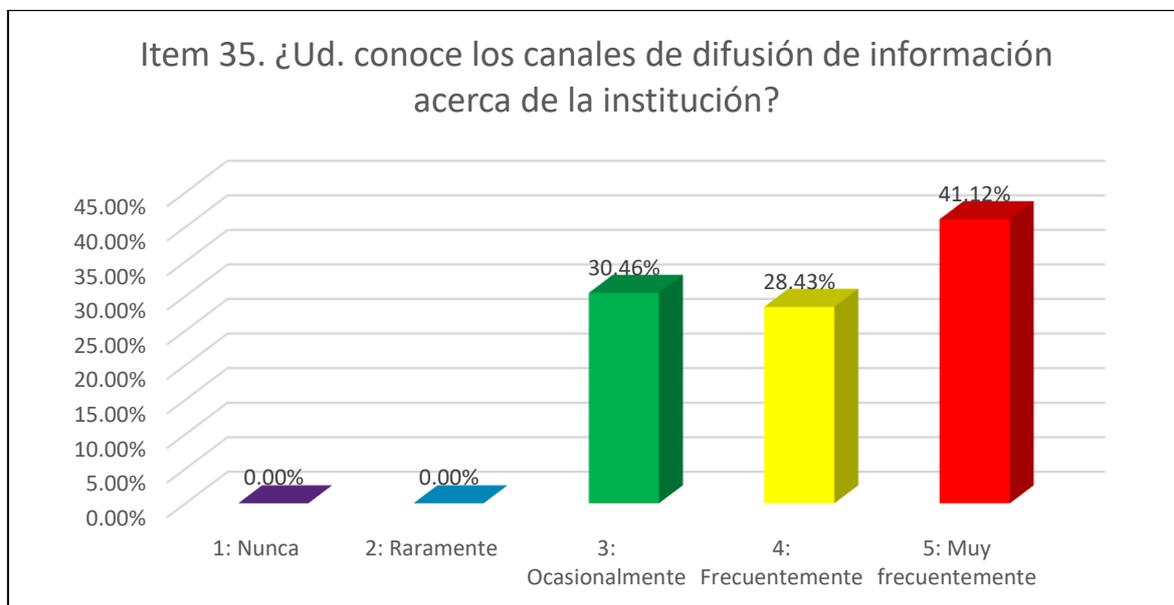


Figura 44. Resultados del ítem 35. ¿Ud. conoce los canales de difusión de información acerca de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 51 y figura 44, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 35, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 52

Resultados del ítem 36. ¿Considera Ud. que la institución fomenta la participación ciudadana?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

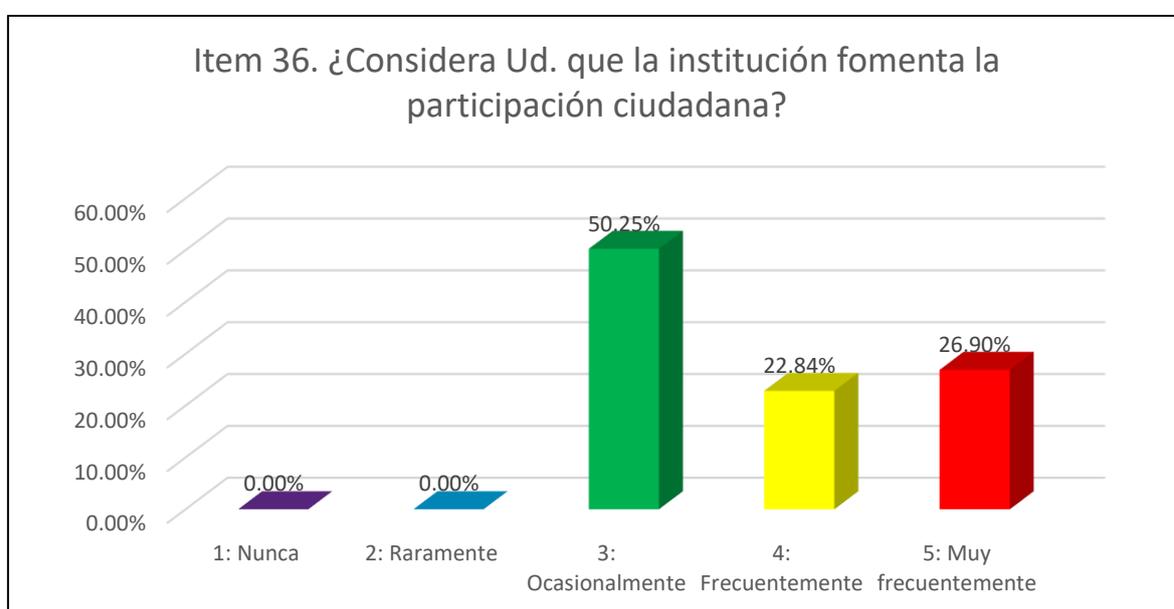


Figura 45. Resultados del ítem 36. ¿Considera Ud. que la institución fomenta la participación ciudadana?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 52 y figura 45, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 36, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 53

Niveles de la dimensión Gestión por resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Medio	78	40,0
Válidos	Alto	119	60,0
	Total	197	100,0

Fuente: Base de datos.

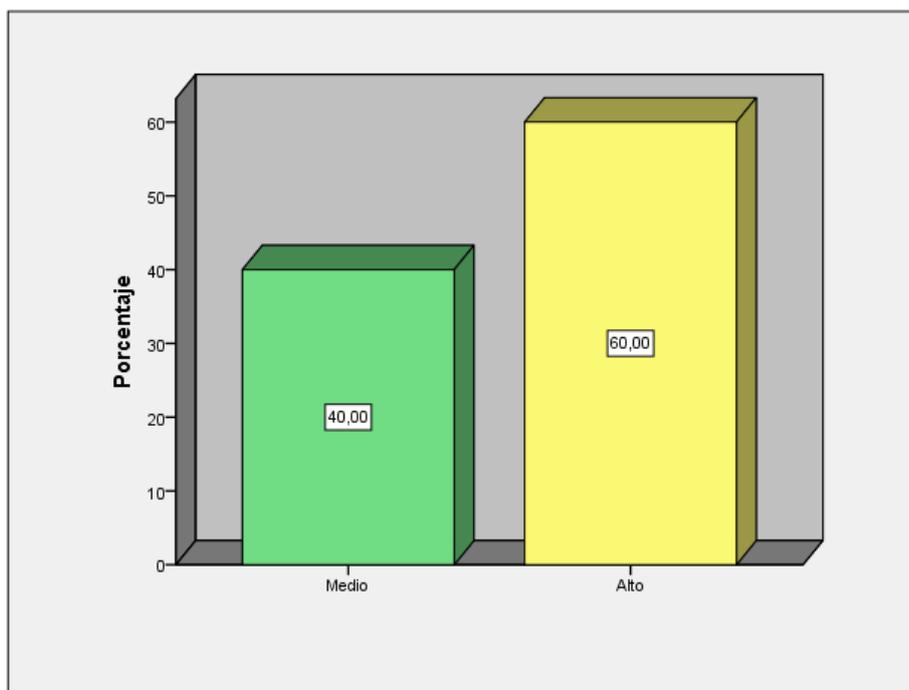


Figura 46. Niveles de la dimensión Gestión por resultados

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 53 y figura 46 y según el baremo, se evidencia que el 60.00% corresponde a 119 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel alto frente a la dimensión Gestión por resultados de mejora continua que se desarrolla en la institución, el 40.00% que corresponde a 78 trabajadores muestran un nivel medio frente a la dimensión Gestión por resultados que se desarrolla en la institución mientras que el 0.00% que corresponde a 0 trabajadores muestran un nivel bajo frente a la dimensión Gestión por resultados que se desarrolla en la institución, de acuerdo a los datos obtenidos.

Tabla 54

Resultados del ítem 37. ¿Considera Ud. que durante este periodo existió una calidad en la gestión de la SUTRAN?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	76	38,58	38,58
4: Frecuentemente	51	25,89	64,47
5: Muy frecuentemente	70	35,53	100,00

Fuente: Base de datos

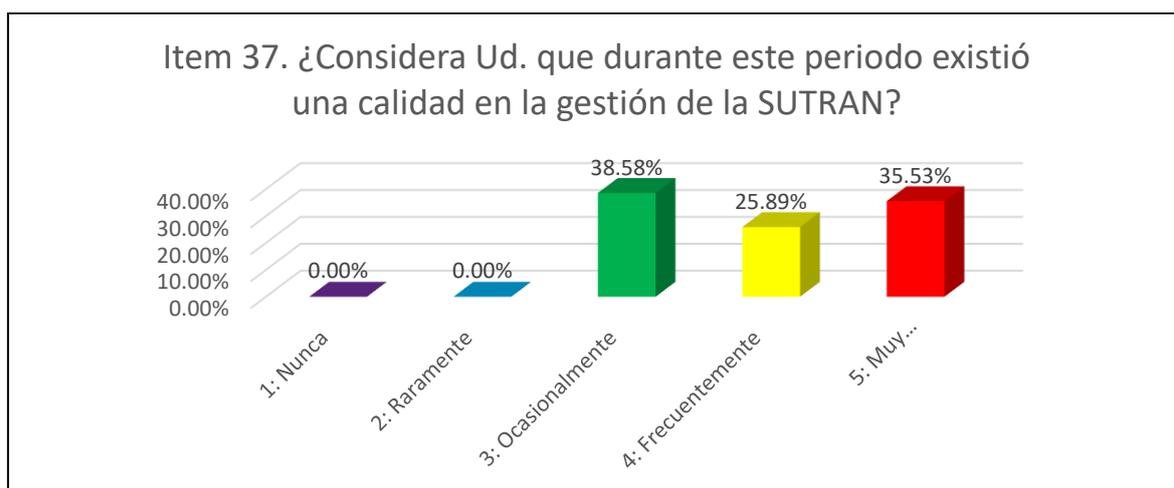


Figura 47. Resultados del ítem 37. ¿Considera Ud. que durante este periodo existió una calidad en la gestión de la SUTRAN?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 54 y figura 47, se evidencia que el 38.58% corresponde a 76 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 37, el 35.53% que corresponde a 70 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 25.89% que corresponde a 51 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 55

Resultados del ítem 38. ¿Considera Ud. que la planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	60	30,46	30,46
4: Frecuentemente	56	28,43	58,88
5: Muy frecuentemente	81	41,12	100,00

Fuente: Base de datos

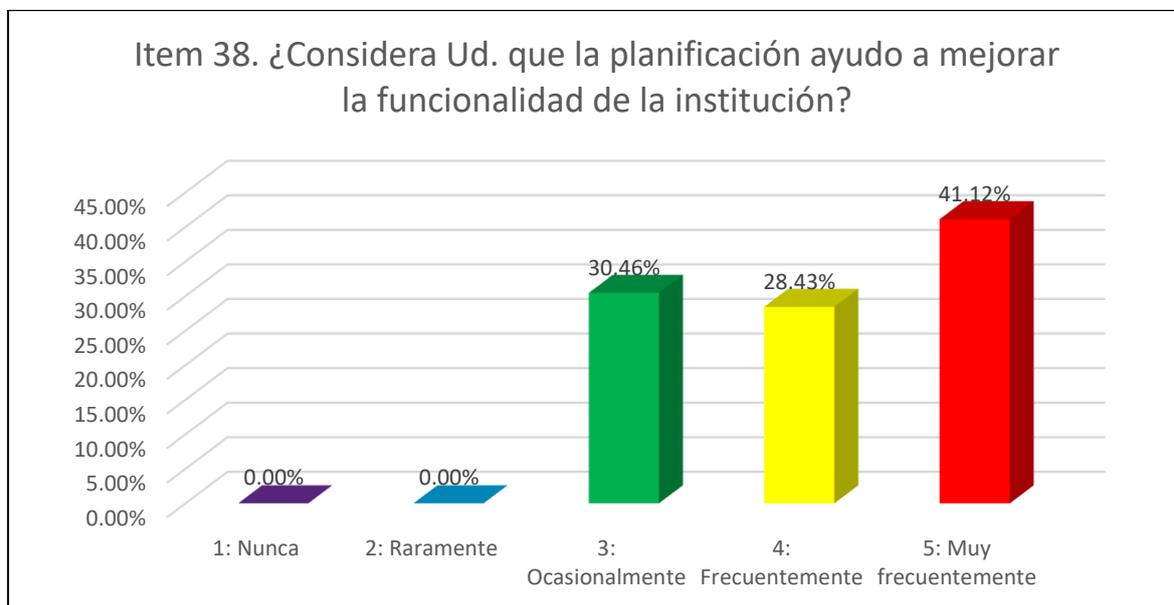


Figura 48. Resultados del ítem 38. ¿Considera Ud. que la planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 55 y figura 48, se evidencia que el 41.12% corresponde a 81 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel muy frecuentemente frente al ítem 38, el 30.46% que corresponde a 60 trabajadores muestran un valor ocasionalmente, luego se muestra con un 28.43% que corresponde a 56 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 56

Resultados del ítem 39. ¿Considera Ud. que se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos

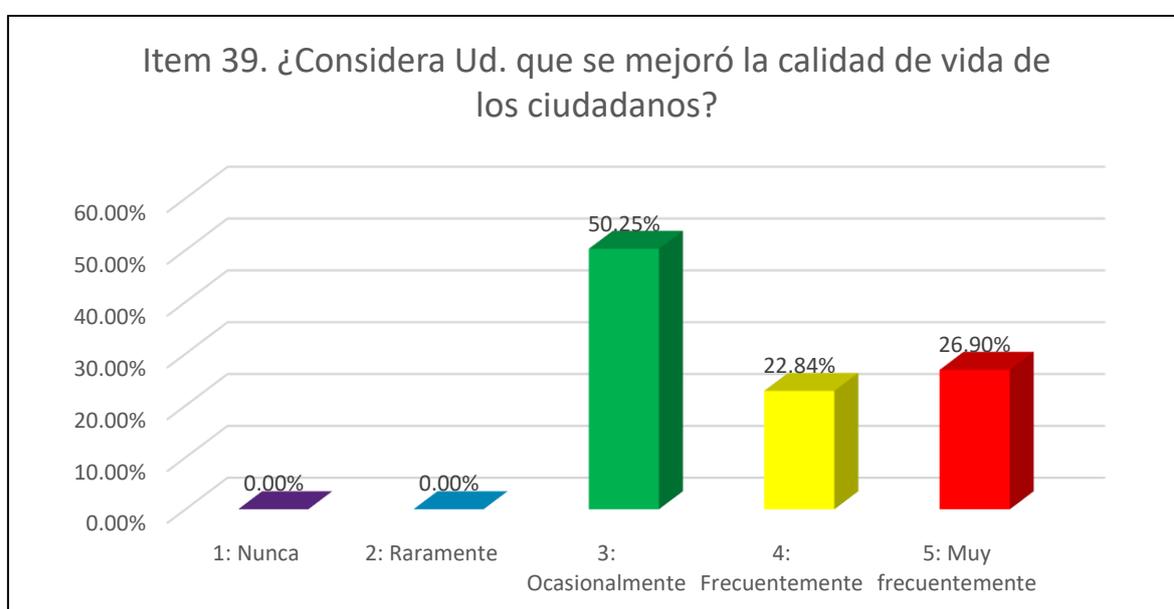


Figura 49. Resultados del ítem 39. ¿Considera Ud. que se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 56 y figura 49, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 39, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

Tabla 57

Resultados del ítem 40. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la SUTRAN, observo si se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1: Nunca	0	0,00	0,00
2: Raramente	0	0,00	0,00
3: Ocasionalmente	99	50,25	50,25
4: Frecuentemente	45	22,84	73,10
5: Muy frecuentemente	53	26,90	100,00

Fuente: Base de datos.

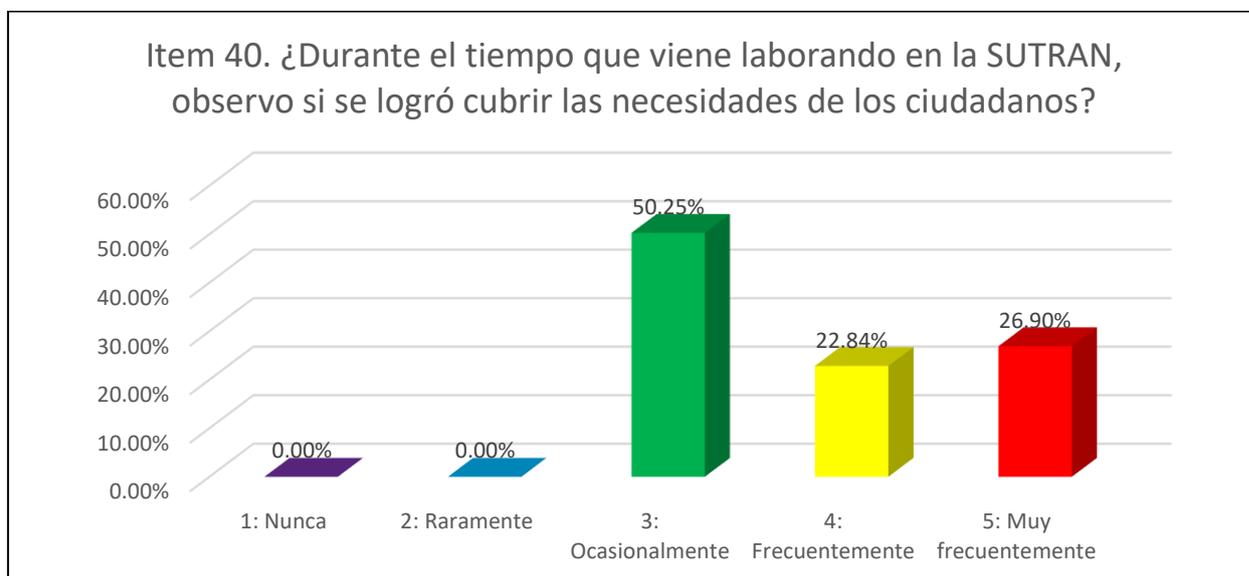


Figura 50. Resultados del ítem 40. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la SUTRAN, observo si se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos?

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 57 y figura 50, se evidencia que el 50.25% corresponde a 99 de trabajadores de la SUTRAN, Lima, muestran un nivel ocasionalmente frente al ítem 40, el 26.90% que corresponde a 53 trabajadores muestran un valor muy frecuentemente, luego se muestra con un 22.84% que corresponde a 45 trabajadores muestran un valor frecuentemente, y finalmente, 0% con un valor nunca y raramente para dicho ítem.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ($n < 197$), por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Tabla 58

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento estratégico	,819	197	,000
Conocimiento integral de la realidad	,819	197	,000
Futuro deseado	,838	197	,000
Políticas y planes coordinados	,772	197	,000
Seguimiento y evaluación de mejora continua	,806	197	,000
Calidad de gestión	,794	197	,000
Eficiencia	,821	197	,000
Eficacia	,870	197	,002
Transparencia	,874	197	,002
Gestión por resultados	,783	197	,000

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Contrastación de la hipótesis general

a. Hipótesis de trabajo

Hi. El planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

Ho. El planeamiento estratégico institucional no incide significativamente en la mejora de la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 22.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

Tabla 59

Correlación de Rho de Spearman entre Planeamiento estratégico y la calidad de gestión

		Planeamiento o estratégico	Calidad de gestión
Rho de Spearman	Coeficiente de Planeamiento estratégico	1,000	,874**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	197	197
	Coeficiente de Calidad de gestión	,874**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	197	197

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia

En la tabla 59, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Planeamiento estratégico y Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.874^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la gestión pública en la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,71 > r < 0,90$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

4.2.3. Pruebas de hipótesis específicas

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis trabajo 1

a. Prueba de hipótesis

Hi. El conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

Ho. El conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional no incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

Tabla 60

Correlación de Rho de Spearman entre el Conocimiento integral de la realidad y la calidad de gestión.

			Conocimient o integral de la realidad	Calidad de gestión
Rho de Spearman	Conocimiento integral de la realidad	Coefficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de gestión	Coefficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia

En la tabla 60, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado al Conocimiento integral de la realidad y a la Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.872^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,71 > r < 0,90$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis trabajo 2

a. Prueba de hipótesis

Hi. El futuro deseado del planeamiento estratégico institucional influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

Ho. El futuro deseado del planeamiento estratégico institucional no influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

Tabla 61

Correlación de Rho de Spearman entre el futuro deseado y la calidad de gestión.

		Futuro deseado	Calidad de gestión
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	197	197
	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	197	197

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia

En la tabla 61, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Futuro deseado y calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.927^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el futuro deseado del planeamiento estratégico institucional influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva muy alta debido

a que se encuentra entre el intervalo de $0,91 > r < 1,00$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis trabajo 3

a. Prueba de hipótesis

Hi. Las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

Ho. Las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional no influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

Tabla 62

Correlación de Rho de Spearman entre las políticas y planes coordinados y la calidad de gestión.

		Políticas y planes coordinados	Calidad de gestión
Rho de Spearman	Políticas y planes coordinados	Calidad de gestión	1,000
		Sig. (bilateral)	,935**
		N	197
	Calidad de gestión	Coefficiente de correlación	,935**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	197

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia

En la tabla 62, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Planeamiento estratégico y control, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.935^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva muy alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,91 > r < 1.00$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Tabla 63

Correlación de Rho de Spearman entre el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico y la calidad de gestión.

		Seguimiento y la evaluación del planeamiento o estratégico	Calidad de gestión
Rho de Spearman	Seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico	Calidad de gestión	,933**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	197
	Calidad de gestión	Coeficiente de correlación	,933**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	197

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Propia

En la tabla 63, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico y Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.933^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva muy alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,91 > r < 1.00$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Según la hipótesis general, se obtuvo que el planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la gestión pública en la SUTRAN 2020, lo cual se corrobora con Janampa (2018), que indica que existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégica institucional y la calidad de gestión según los resultados obtenidos de la investigación a los trabajadores de la municipalidad provincial de Oyón.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se obtiene que el conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020. De la misma manera Ganoza (2015), afirma que la aplicación de un plan estratégico mejora significativamente la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten, el tipo de investigación es aplicada, la muestra es de 51 trabajadores de diseño no experimental, el instrumento aplicado tiene 15 preguntas.

Con respecto al segundo objetivo, se obtiene que el futuro deseado del planeamiento estratégico institucional influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020. También, Tineo (2028), afirma la investigación dio como resultado que el Planeamiento Estratégico mejorara la Calidad del Servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C. – Chiclayo.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se puede afirmar que las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020. De la misma manera Milla (2017), donde se pudo afirmar 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.

Con respecto al cuarto objetivo, se puede afirmar el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020. Ocas (2020), también indica que existe un nivel de correlación moderada entre el Planeamiento estratégico y gestión de calidad (coeficiente de Spearman es $r = 0,720$), en los docentes de las instituciones educativas de jornada escolar completa Guadalupe, 2019, con un valor crítico menor al 5% ($p < 0.000$), indicando una correlaciona significativa de estas variables.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Primera

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Planeamiento estratégico y Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.874^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el planeamiento estratégico institucional incide significativamente en la mejora de la gestión pública en la SUTRAN 2020.

Segunda

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado al Conocimiento integral de la realidad y a la Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.872^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico institucional incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

Tercera

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Futuro deseado y calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.927^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que el futuro deseado del planeamiento estratégico institucional influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.

Cuarta

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Planeamiento estratégico y control, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.935^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico institucional influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.

Quinta

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio Seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico y Calidad de gestión, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.933^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva muy alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,91 > r < 1.00$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

Primera

Se recomienda que se debe hacer una retroalimentación del planeamiento estratégico institucional para poder hallar las fallas en los procesos dentro de la institución.

Segunda

Se necesita poder realizar un estudio más específico de la realidad actual de la institución para poder hacer un diagnóstico fehaciente de todos los problemas existentes.

Tercera

Se necesita determinar de forma eficiente y eficaz el futuro que se desea para la institución cada vez que se quiera plantear un cambio en el planeamiento estratégico.

Cuarta

Las políticas y planes coordinados que se plantean deben ser los adecuados para que permitan una mejora en todos los procesos en los cuales están implicados.

Quinta

Se recomienda que el seguimiento y la evaluación del planeamiento estratégico institucional sea de forma continua y gradual para que sea efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvares, J. F. (2011). Gestión por resultados e indicadores de medición.
- Alvares, J. F. (2016). Manual de Procedimientos Administrativos Operativos. Lima, Perú.
- Aguirre, H. (2014). Planeación estratégica y productividad laboral, en hotel de campo Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, México.
- Barreto, M. (2019). Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública.
- Berlinches, A. (2006). Calidad Las nuevas ISO 9000:2000, sistemas de gestión de la calidad. 6. a ed. España. Ed. Paraninfo S.A., 2006. 133 pp.
- Cahuich, J. (2006). La Influencia de la planeación estratégica en el nivel de la gestión financiera de las organizaciones sin fines de lucro del Corporativo Adventista en México, Universidad de Montemorelos, México.
- Calderón, N. (2018). Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad en el sector textil de la empresa Virgen del Carmen S.A.C., Puente Piedra, 2018
- Castillo, K. (2017). Modelo de Gestión Estratégica con Enfoque de Innovación para la Mejora de la Competitividad Empresarial de la empresa Kaluz, en el período 2016–020.
- CEPLAN (2019). Guía para el Planeamiento Institucional
- Cruzatte L. (2018). El Planeamiento Estratégico y la Gestión Administrativa en la empresa Camed Comunicaciones S.A.C., San Miguel, 2018.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de La Calidad Implantación, control y Certificación. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria. 379 pp
- Crosby, P. (1986). El arte de que sucedan las cosas – Primera edición
- David, F. (1997). Conceptos de Administración Estratégica, 5ta Ed., Prentice Hall.

- D'alessio, F. (2002). Curso de Estrategia, Diseño y Comportamiento Estratégico”,
CENTRUM Católica, MBA, Lima
- Drucker, P. (2002). La Gerencia en la Sociedad Futura, Editorial Norma S.A.,
Bogotá, Colombia.
- Elear, O. (2020). Planeamiento estratégico y gestión de calidad de las instituciones
educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019.
- Fernández, E. (2016). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Editor Fernando
Hurtado.
- Ganoza, L. (2015). Aplicación de un Plan Estratégico para la mejora de la Gestión
Pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020.
- Garvin, David A. (1988). Los cinco fundamentos de la calidad.
- Genoveva, A. (2011). Planeamiento estratégico para un aprendizaje significativo en
la educación de adultos, Maracaibo, Venezuela
- George, A. S. (2013). Planeación estratégica lo que todo director debe saber
Editorial Continental. México: Editorial Continental.
- Gonzales, J. I. (2005). Los Costos: Conceptos y Clasificación. En J. I. Gonzáles
Gómez, Contabilidad de Costos y de Gestión (pág. 11). Universidad de la
Laguna.
- Gutiérrez García, S. S. (2016). Calidad de Servicio de la Empresa
- Gómez, S. (2012). Metodología de la Investigación. 1 a. Ed. Tlalnepantla: RED
TERCER MILENIO S.C. 2012. 25 pp.
- Hax A. (1996). Gestión de Empresa con una Visión Estratégica Santiago, Ediciones
Dolmen.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. 5 a. Ed. México D.F.:
Editorial Mc Graw Hill. 2010. 607 pp.
- Janampa, L. (2018). El planeamiento estratégico institucional y su relación con la
calidad de gestión de la Municipalidad Provincial de Oyón, periodo 2018.

- Juran Joseph (1999) Juran's Quality Handbook Fifth Edition
Editor McGraw Hill, USA
- Kaplan, R. (1997). Cuadro de mando Integral, Ediciones gestión 2000 S.A,
Barcelona
- Koontz, H. (1998) Administración una perspectiva Global. McGraw Hill
Interamericana Editores, S.A, México
- Luna, A. C. (2014). Administración estratégica. México D.F.: Grupo editorial
Patria S.A. de C.V.
- Marrufo, G. (2018) Planeamiento estratégico y gestión de calidad en la Institución
Educativa José Martí, Comas, 2018
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al plan estratégico*. Madrid: Ediciones
Díaz de Santos
- Narvaéz, E. (2017). "Plan estratégico enfocado al fortalecimiento del comercio
de productos alimenticios para el mercado Iñaquito, 2017", Universidad
Central del Ecuador.
- Ortiz, F. (2006) Metodología de la Investigación El Proceso y sus Técnicas. México:
LIMUSA, 2006. 122 pp.
- Perez, J. (2017). Plan estratégico del sistema de gestión de calidad de la empresa
Confetex de Colombia S.A.S
- Porter, M. (1996). Estrategia competitiva", Compañía Editorial Continental, México.
- Salgueiro, A. (2001), Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando, Ediciones Díaz
de Santos, S.A., Madrid
- Rondón, P. (2015). Estrategias gerenciales para la optimización de la gestión del
Área de Logística de la Empresa Distribuidora FERRAD C.A
- Rowe, H. (1982). Strategic Management and Business Policy. A. Methodological
Approach. (Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing)
- Rubio, D. (2019). El Plan Estratégico como instrumento para mejorar la Gestión de

Calidad en los procesos clave de la empresa Gran San Luis, period 2019-2021

Saravia, G. (2018). Planeamiento estratégico y la calidad de gestión en las Instituciones educativas de la UGEL N°07 San Borja-Lima, 2018.

Tarazona, A. (2017). Planeamiento estratégico y gestión de calidad en la I.E.P. Johannes Gutenberg, Agustino, 2017.

Tineo, R. (2018). Planeamiento Estratégico para Mejorar del Planeamiento Estratégico de la Empresa C & L CONIGE S.A.C., CHICLAYO

Zans, W. (2014). Contabilidad de Costos I. En W. Zans Arimana, Contabilidad de Costos (pág. 318). Lima: San Marcos EIRL.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en la SUTRAN 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo el conocimiento integral de la realidad incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020?</p> <p>b. ¿De qué manera el futuro deseado se relaciona con la calidad de gestión de la SUTRAN 2020?</p> <p>c. ¿De qué manera las políticas y planes coordinados se relacionan con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020?</p> <p>d. ¿Cómo el seguimiento y evaluación coadyuvan la calidad de gestión en la SUTRAN 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en la SUTRAN</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar de qué manera el conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.</p> <p>b. Determinar la relación entre el futuro deseado del planeamiento estratégico y la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.</p> <p>c. Analizar de qué manera las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.</p> <p>d. Determinar de qué manera el seguimiento y evaluación de mejora continua del planeamiento estratégico coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El planeamiento estratégico incide significativamente en la mejora de la gestión pública en la SUTRAN 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. El conocimiento de la realidad del planeamiento estratégico incide en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.</p> <p>b. El futuro deseado del planeamiento estratégico influye en la calidad de gestión de la SUTRAN 2020.</p> <p>c. Las políticas y planes coordinados del planeamiento estratégico influyen con la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.</p> <p>d. El seguimiento y la evaluación del planeamiento</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Conocimiento integral de la realidad</p> <p>INDICADORES</p> <p>Población Bienes y/o servicios Procesos operativos Capacidad operativa</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Futuro deseado</p> <p>INDICADORES</p> <p>Visión Misión Análisis prospectivo</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Políticas y planes coordinados</p> <p>INDICADORES</p> <p>Declaración de Política Institucional Articulación de objetivos entre Planes Estratégicos</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Seguimiento y evaluación de mejora continua</p> <p>INDICADORES</p> <p>Sistemas administrativos transversales Registro de información de los planes PEI aplicado al desarrollo integral</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE GESTIÓN</p>	<p>Tipo de la investigación</p> <p>Tipo aplicada, cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental y transversal</p> <p>Población</p> <p>400 Trabajadores de la SUTRAN que laboran en el 2021.</p> <p>Muestra</p> <p>Nivel de confianza: %</p> <p>Error: 5 %</p> <p>197 trabajadores</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Escala de Likert (Actitud)</p>

		<p>estratégico coadyuvan a la calidad de gestión en la SUTRAN 2020.</p>	<p>DIMENSIONES Eficiencia INDICADOR Uso racional de recursos. Desempeño óptimo de los trabajadores</p> <p>DIMENSIONES Eficacia INDICADORES Logro de objetivos Logro de metas</p> <p>DIMENSIONES Transparencia INDICADORES Rendición de cuentas Participación ciudadana</p> <p>DIMENSIONES Gestión por resultados INDICADORES Gestión por objetivos Mejora de vida del ciudadano</p>	
--	--	---	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Definición	Ítems	Escala
Variable Independiente Planeamiento estratégico	Instrumento de gestión donde se sustenta la descripción de objetivos estratégicos institucionales y acciones estratégicas institucionales.	Conocimiento integral de la realidad	Es un elemento de planeamiento estratégico conformado por la población, bienes y servicios, procesos operativos y capacidad operativa.	Población	Conjunto de personas que habitan en un determinado lugar.	1	Likert
						2	
				Bienes y/o servicios	Cosas materiales o inmateriales en cuanto objetos de derecho y mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona, independientemente	3	
						4	
				Procesos operativos	Conjuntos de fases sucesivas de una operación.	5	
						6	
		Capacidad operativa	Aptitud o suficiencia de acciones coordinadas con algún fin.	7			
				8			
				9			
		Visión	Capacidad de comprender las cosas de manera acertada.	10			
		Misión	Deber moral que se considera necesario.	11			
				12			
		Futuro deseado	Es un elemento de planeamiento estratégico conformado por la visión, misión y análisis prospectivo.				

		Políticas y planes coordinados	Es un elemento de planeamiento estratégico conformado por la declaración de política institucional y la articulación de objetivos entre planes estratégicos.	Análisis Prospectivo	Estudio detallado de las partes informativas que componen algo.	13	Likert	
						14		
				Declaración de Política Institucional	Declaración donde se explicitan las normas o ideas fundamentales que rigen a una entidad.	15		
				Articulación de objetivos entre Planes Estratégicos	Acción de unificar los objetivos estratégicos y las normativas de una entidad.	16		
		17						
		18						
		Seguimiento y evaluación de mejora continua	Es un elemento de planeamiento estratégico conformado por sistemas administrativos transversales, registro de información de los planes y el plan	Sistemas administrativos transversales	Circuitos de acciones bajo un enfoque de administración interrelacionada.	19		
					20			
				Registro de información de los planes	Registrar toda la data histórica respecto a los objetivos planificados.	21		
					22			

Variable Y Calidad de gestión	Es el conjunto de elementos que permite realizar una valoración objetiva de los logros de objetivos y acciones estratégicas institucionales a partir de la eficiencia, eficacia, transparencia y gestión por resultados. para proporcionar la confianza adecuada de que el servicio va a satisfacer los requisitos del usuario	Eficiencia	estratégico institucional aplicado al desarrollo integral.	Plan Estratégico Institucional aplicado al desarrollo integral	Planificación de objetivos de una entidad con enfoque a un crecimiento global.	23	Likert
						24	
			Es un elemento de gestión conformado por el uso racional de recursos y el desempeño óptimo de trabajadores.	Uso racional de recursos.	Actividad relacionada a la utilización con criterio y justificación racional.	25	
						26	
			Desempeño óptimo de los trabajadores	Es el excelente rendimiento laboral de personas dentro de una entidad laboral.	27		
					28		
		Eficacia	Es un elemento de gestión conformado por el logro de objetivos y metas.	Logro de objetivos.	Hecho de alcanzar actividades específicas, tangibles y concretas trazadas a corto o mediano plazo.	29	
						30	
		Logro de metas			Hecho de alcanzar actividades genéricas, intangibles y abstractas trazadas a largo plazo.	31	
						32	
Transparencia	Es un elemento de gestión conformado por las rendiciones de cuenta y la participación	Rendición de cuentas	Es el acto de rendir el presupuesto asignado para una actividad, servicios o bienes específicos.	33			
				34			

			ciudadana.	Participación ciudadana	Es la interacción que representa los ciudadanos respecto a alguna actividad en común.	35 36	Likert
		Gestión por resultados	Es un elemento de gestión conformado por gestión por objetivos y mejora en las condiciones de vida de la población.	Gestión por objetivos	Capacidad de interrelacionar actividades con un enfoque de resultados por objetivos.	37 38	
				Mejora en las condiciones de vida de la población	Mejoramiento de la calidad de vida en el territorio nacional, a nivel integral y con visión a un bien común.	39 40	

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL** y su relación con la **CALIDAD DE GESTIÓN**, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias

Valoración: escala Likert:

1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL					
I. CONOCIMIENTO INTEGRAL DE LA REALIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Ud. cree que las necesidades de la población influyen en los objetivos de la SUTRAN?					
2. ¿Ud. considera que la razón de ser de la SUTRAN está enfocada a lo que la población necesita?					
3. ¿Ud. cree que se establece un plan anual de bienes y servicios en la institución?					
4. ¿Ud. cree que se analizan previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica?					
5. ¿Considera Ud. que sus actividades forman parte de un proceso operativo institucional?					
6. ¿Tiene Ud. conocimiento de los procesos operativos dentro de la SUTRAN?					
7. ¿Considera Ud. que cuenta con la capacidad operativa para realizar sus actividades?					
8. ¿Considera que la SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa?					
II. FUTURO DESEADO (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. ¿Conoce Ud. la visión de la institución?					
10. ¿Considera que la SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. desarrolla?					
11. ¿Conoce Ud. la misión de la institución?					
12. ¿Considera que la SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. desarrolla?					
13. ¿Cree Ud. que se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo un análisis prospectivo?					
14. ¿Sabe Ud. que es el análisis prospectivo?					
III. POLITICAS Y PLANES COORDINADOS (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
15. ¿Ud. conoce a cerca de la declaración de política institucional?					
16. ¿Considera Ud. que es de importancia para la institución la declaración de políticas institucionales?					
17. ¿Ud. conoce a cerca de la articulación de objetivos entre planes estratégicos?					
18. ¿Considera Ud. que se involucra al personal para definir la articulación de objetivos entre los planes estratégicos?					
III. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE MEJORA CONTINUA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
19. ¿Considera Ud. que existen sistemas administrativos transversales establecidos en la institución?					
20. ¿Ud. conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución?					

21. ¿Ud. conoce si existe un registro de información de los planes de la institución?					
22. ¿Considera usted que con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación?					
23. ¿Sabe Ud. si el PEI de su institución está aplicado al desarrollo integral con énfasis en la vida dentro del territorio nacional?					
24. ¿Considera usted que el PEI de su institución está orientado en el desarrollo y actualización de políticas ?					
CALIDAD DE GESTION					
IV. EFICIENCIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
25. ¿Considera Ud. que se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna?					
26. ¿Ud. tiene conocimiento de los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica?					
27. ¿Considera Ud. que existe un monitoreo adecuado del desempeño de los trabajadores? (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)					
28. ¿Considera Ud. que se llega a cumplir las funciones de su puesto? (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).					
V. EFICACIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
29. ¿Considera Ud. que sus actividades ayudaron a cumplir los objetivos en los plazos establecidos?					
30. ¿Ud. tiene conocimiento de los objetivos de la institución?					
31. ¿Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo?					
32. ¿Ud. tiene conocimiento de las metas de la institución?					
VI. TRANSPARENCIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
33. ¿Considera Ud. que existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos?					
34. ¿Considera Ud. que se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta en la institución?					
35. ¿Ud. conoce los canales de difusión de información acerca de la institución?					
36. ¿Considera Ud. que la institución fomenta la participación ciudadana?					
VII. GESTION POR RESULTADOS (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
37. ¿Considera Ud. que durante este periodo existió una calidad en la gestión de la SUTRAN?					
38. ¿Considera Ud. que la planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución?					
39. ¿Considera Ud. que se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos?					
40. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la SUTRAN, observo si se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos?					

ANEXO 4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinen		Relevancia		Claridad ³		Sugerenci
		Si	No	Si	No	Si	No	
	II. Conocimiento integral de la realidad							
1	Las necesidades de los ciudadanos influyen en los objetivos de la SUTRAN	X		X		X		
2	La razón de ser de la SUTRAN está enfocada a satisfacer lo que la población necesita.	X		X		X		
3	Se elabora un plan anual de bienes y servicios en la institución.	X		X		X		
4	Se analiza previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica	X		X		X		
5	Las actividades y funciones que se realizan, forman parte de un proceso operativo institucional	X		X		X		
6	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los procesos administrativos y de gestión dentro de la entidad.	X		X		X		
7	El trabajador cuenta con las aptitudes necesarias para realizar sus actividades	X		X		X		
8	La SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa respecto a sus funciones.	X		X		X		
	II. Futuro deseado	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La expectativa institucional es clara para los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
10	La SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. realiza.	X		X		X		
11	Los objetivos institucionales son claros para los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
12	La SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. realiza.	X		X		X		
13	Se cuenta con el personal adecuado para identificar el escenario futuro de la entidad.	X		X		X		
14	La entidad reúne información de logros y metas para realizar un feedback.	X		X		X		
	III. Políticas y planes coordinados	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional las normas y políticas de la entidad.	X		X		X		
16	Es de suma importancia para la institución establecer políticas institucionales claras y bien definidas.	X		X		X		
17	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los objetivos y metas estratégicas de la entidad.	X		X		X		
18	En la institución se involucra al personal para definir los objetivos y acciones estratégicas.	X		X		X		
	IV. Conocimiento integral de la realidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Existe conocimiento de los enfoques administrativos establecidos en la institución	X		X		X		
20	Conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la	X		X		X		

	institución.							
21	Existe un responsable encargado de realizar el registro periódico de los instrumentos de gestión de su unidad orgánica.	X		X		X		
22	Con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación.	X		X		X		
23	El Plan Estratégico Institucional de su institución está aplicado con un enfoque en la vida dentro del territorio nacional.	X		X		X		
24	El Plan Estratégico Institucional de su entidad está orientado al crecimiento y actualización de políticas de desarrollo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE GESTION

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Eficiencia							
1	Se racionalizan los recursos necesarios de manera eficiente y	X		X		X		
2	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica.	X		X		X		
3	Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores (preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)	X		X		X		
4	Ud. cumple con las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir)	X		X		X		
	II. Eficacia							
5	Las actividades que Ud. realiza ayuda a cumplir los objetivos de su Oficina, en los plazos establecidos.	X		X		X		
6	Ud. conoce los objetivos de su Unidad Orgánica.	X		X		X		
7	Se llegó a cumplir con las metas establecidas en el POI para el año 2020	X		X		X		
8	Ud. tiene conocimiento de las metas actualizadas de la institución.	X		X		X		
	III. Transparencia de gestión							
9	Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos.	X		X		X		
10	Se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta a nivel institucional.	X		X		X		
11	Tiene conocimiento de los canales de difusión que utiliza la institución para brindar información a la ciudadanía.	X		X		X		

12	La SUTRAN fomenta la participación ciudadana.	X		X		X		
	IV. Gestión por resultados	Si	No	S i	No	S i	No	
13	En el periodo 2020, hubo una gestión de calidad en la SUTRAN.	X		X		X		
14	En el 2020, la planificación realizada, ayudó a mejorar la funcionalidad de la institución.	X		X		X		
15	Respecto a la finalidad pública de la SUTRAN, con los servicios que brinda, se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
16	En el periodo 2020, la SUTRAN, logró cubrir las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. Edmundo Gonzales Zavaleta

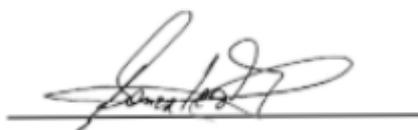
DNI:

Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

02 de abril del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinen		Relevancia		Claridad ³		Sugerenci
		Si	No	Si	No	Si	No	
	II. Conocimiento integral de la realidad							
1	Las necesidades de los ciudadanos influyen en los objetivos de la SUTRAN	X		X		X		
2	La razón de ser de la SUTRAN está enfocada a satisfacer lo que la población necesita.	X		X		X		
3	Se elabora un plan anual de bienes y servicios en la institución.	X		X		X		
4	Se analiza previamente la necesidad de bienes y servicios en su unidad orgánica	X		X		X		
5	Las actividades y funciones que se realizan, forman parte de un proceso operativo institucional	X		X		X		
6	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los procesos administrativos y de gestión dentro de la entidad.	X		X		X		
7	El trabajador cuenta con las aptitudes necesarias para realizar sus actividades	X		X		X		
8	La SUTRAN brinda mecanismos de fortalecimiento a su capacidad operativa respecto a sus funciones.	X		X		X		
	II. Futuro deseado	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La expectativa institucional es clara para los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
10	La SUTRAN refleja su visión en las funciones que Ud. realiza.	X		X		X		
11	Los objetivos institucionales son claros para los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
12	La SUTRAN refleja su misión en las funciones que Ud. realiza.	X		X		X		
13	Se cuenta con el personal adecuado para identificar el escenario futuro de la entidad.	X		X		X		
14	La entidad reúne información de logros y metas para realizar un feedback.	X		X		X		
	III. Políticas y planes coordinados	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional las normas y políticas de la entidad.	X		X		X		
16	Es de suma importancia para la institución establecer políticas institucionales claras y bien definidas.	X		X		X		
17	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los objetivos y metas estratégicas de la entidad.	X		X		X		
18	En la institución se involucra al personal para definir los objetivos y acciones estratégicas.	X		X		X		
	IV. Conocimiento integral de la realidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Existe conocimiento de los enfoques administrativos establecidos en la institución	X		X		X		
20	Conoce los resultados obtenidos con la implementación de sistemas administrativos transversales en mejoramiento de la institución.	X		X		X		

21	Existe un responsable encargado de realizar el registro periódico de los instrumentos de gestión de su unidad orgánica.	X		X		X		
22	Con el registro de información de los planes de la institución se establece un lineamiento de planificación.	X		X		X		
23	El Plan Estratégico Institucional de su institución está aplicado con un enfoque en la vida dentro del territorio nacional.	X		X		X		
24	El Plan Estratégico Institucional de su entidad está orientado al crecimiento y actualización de políticas de desarrollo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE GESTION

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	S	No	S	No	
	I. Eficiencia							
1	Se racionalizan los recursos necesarios de manera	X		X		X		
2	La SUTRAN, hace de conocimiento institucional los recursos y su asignación a su oficina o unidad orgánica.	X		X		X		
3	Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores (preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)	X		X		X		
4	Ud. cumple con las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir)	X		X		X		
	II. Eficacia							
5	Las actividades que Ud. realiza ayuda a cumplir los objetivos de su Oficina, en los plazos establecidos.	X		X		X		
6	Ud. conoce los objetivos de su Unidad Orgánica.	X		X		X		
7	Se llegó a cumplir con las metas establecidas en el POI para el año 2020	X		X		X		
8	Ud. tiene conocimiento de las metas actualizadas de la institución.	X		X		X		
	III. Transparencia de gestión							
9	Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos.	X		X		X		
10	Se trabaja con total transparencia las rendiciones de cuenta a nivel institucional.	X		X		X		
11	Tiene conocimiento de los canales de difusión que utiliza la institución para brindar información a la ciudadanía.	X		X		X		
12	La SUTRAN fomenta la participación ciudadana.	X		X		X		
	IV. Gestión por resultados							
13	En el periodo 2020, hubo una gestión de calidad en la SUTRAN.	X		X		X		
14	En el 2020, la planificación realizada, ayudó a mejorar la funcionalidad de la institución.	X		X		X		
15	Respecto a la finalidad pública de la SUTRAN, con los servicios que brinda, se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos.	X		X		X		
16	En el periodo 2020, la SUTRAN, logró cubrir las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. Arce Guevara Ernesto

DNI 09085080

Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria

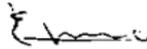
2 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

38 : B15 Visible: 44 de 44 vari

	var1	dim1	dim2	dim3	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1	2	2	2	1	1	5	1	5	5	3	5	3	3	3	5	1	5	5	3	5	3	3
2	2	1	1	1	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	5	3	5	3	3	3	3	3
3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4
5	1	2	2	1	2	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	3
6	2	2	2	1	2	3	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	2	4	5	3	3
7	2	2	1	1	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3
8	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4
9	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4
10	1	1	1	1	3	2	3	5	3	5	3	2	4	2	2	3	5	3	5	3	2	4
11	1	3	1	1	3	1	4	3	3	3	2	2	4	2	1	4	3	3	3	2	2	4
12	1	3	1	1	4	1	4	3	3	3	2	2	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3
13	2	3	2	2	4	1	4	3	4	3	2	2	3	2	1	4	3	4	3	2	2	3
14	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	1	4	1	2	2	3	4	3	2	1	4
15	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	1	1	4	1	2	2	2	4	2	1	1	4
16	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	1	1	4	1	2	1	2	4	2	1	1	4
17	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2
18	3	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
19	3	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	2	2	2
20	3	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	4	3	2	1	4	1	4	1	4	4	3
21	2	1	1	1	2	2	2	1	4	1	4	4	3	2	2	2	1	4	1	4	4	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3
24	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	4	1	2	1	2	2	2	4	2
25	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	4	1	2	1	2	2	2	4	2
26	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2
27	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2
28	3	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	3	1	3	1	1	1	4	1
29	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	3	1	3	1	1	1	4	1
30	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	4	2	1	2	2	2	4	2
31
32
33
34

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE GESTIÓN

37: A14 Visible: 44 de 44 variables

	var2	dim21	dim22	dim23	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18
1	2	2	2	1	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3
2	2	1	1	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	2	4	1	2	2	2	3
3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	1	4	4	3	3
4	1	1	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	4	3	4
5	2	2	2	1	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	3	2	2	2	2	3	3
6	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
7	2	1	1	1	2	2	4	2	1	4	3	3	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3
8	1	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	4	3	2	2	4	1	4	4	3	4
9	1	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4	1	4	4	3	4
10	1	1	1	1	2	1	4	1	2	2	3	2	4	2	1	3	2	2	2	2	3	4
11	3	1	1	1	2	1	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4
12	3	1	1	1	2	1	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	3
13	3	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	1	2	2	2	4	2	3
14	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	4
15	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	1	2	3	2	4
16	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4
17	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	3	4	1	4	4	3	1	1	4	1	2
18	2	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2
19	2	1	1	1	2	1	4	1	1	4	1	3	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2
20	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	1	4	4	3
21	1	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	1	4	4	3
22	1	1	2	2	1	4	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3
23	3	1	2	2	1	4	1	4	4	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3
24	3	1	2	2	1	4	1	4	4	3	2	3	1	1	1	4	1	2	2	2	4	2
25	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	1	1	1	4	1	2	2	2	4	2
26	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	4	2	1	1	2	3	2
27	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2
28	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	3	1	3	1	1	1	4	1
29	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	3	1	3	1	1	1	4	1
30	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	4	2	1	2	2	2	4	2
31
32
33																						
34																						
35																						

ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SUTRAN

MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUTRAN

De conformidad con lo establecido en la Ley N°29380, Ley de Creación de la SUTRAN, la entidad es competente para, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte terrestre de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, el tránsito en carreteras, así como de los servicios complementarios al transporte de tránsito terrestre. Los Objetivos Estratégicos Institucionales de la SUTRAN están alineados al Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Transportes y Comunicaciones y han sido propuestos sobre la base de la Declaración de la Política Institucional, considerando sus prioridades y ámbito de actuación se priorizan tres (03) Objetivos Estratégicos Institucionales.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Objetivo Estratégico Institucional 1: Incrementar el cumplimiento de la normatividad de los agentes fiscalizados

El Objetivo Estratégico Institucional 01, de tipo I, está orientado a la población a la cual sirve la Institución y cuyas condiciones busca mejorar a través de los servicios provistos.

El rol central de la SUTRAN es prevenir, fiscalizar y sancionar el incumplimiento de la normativa en materia de servicios de transporte de ámbito nacional e internacional, tránsito terrestre en carreteras, pesos y medidas, servicios complementarios al tránsito y transporte.

En ese marco, supervisa, controla fiscaliza y sanciona a los siguientes agentes:

- Transportistas, vehículos y conductores del servicio de transporte de personas o mercancías de ámbito nacional e internacional
- Entidades que prestan servicios complementarios
- Conductores que circulan en las carreteras

En el marco de este objetivo, la SUTRAN, trabaja permanentemente para incrementar su capacidad de fiscalización y sanción, implementando medios electrónicos y con transmisión en tiempo real, así como fortaleciendo los equipos de trabajo y sistemas de supervisión, lo que permitiría reducir tiempos y generar procesos más transparentes.

Asimismo, se planifican una serie de acciones para el fomento de la cultura preventiva y de seguridad vial mediante el desarrollo de buenas prácticas, capacitaciones, actividades de sensibilización e información sobre las normas vinculadas al transporte terrestre de personas, carga y mercancías.

Se encuentra articulado al Objetivo Estratégico Sectorial “Mejorar la seguridad y calidad ambiental en el sistema de transportes y comunicaciones” y a la Acción Estratégica Sectorial

Fiscalizar la circulación terrestre en ciudades con más de 400 000 habitantes y en la Red Vial Nacional y su medición a través del indicador: Porcentaje de Vehículos de transporte terrestre de competencia nacional que registran infracciones por medio electrónico (exceso de velocidad entre otros) del PESEM del Sector Transportes y Comunicaciones.

Objetivo Estratégico Institucional 2: Modernizar la gestión institucional.

El Objetivo Estratégico institucional 02, de tipo II, está referido a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer sus procesos y/o su diseño organizacional con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos destinados a la implementación e impulso de acciones institucionales estratégicas y operativas.

Este objetivo contribuye al cumplimiento de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, el proceso de modernización hacia una gestión pública que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

Como parte del desarrollo del objetivo, se impulsará el uso de la tecnología y la innovación para la mejora continua de la gestión en beneficio de los ciudadanos;

así mismo, se continuará mejorando la cultura organizacional, el fortalecimiento de capacidades y la transparencia de la gestión.

Objetivo Estratégico Institucional 3: Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres

El Objetivo Estratégico Institucional 03, de tipo II, tiene como fin implementar los procesos de Gestión de Riesgo de Desastres, que nos permita responder de manera efectiva y oportuna ante una situación de desastre. Asimismo, se busca fortalecer las acciones de prevención y respuesta ante desastres y situaciones de emergencia, garantizando la continuidad y el cumplimiento de los objetivos de la SUTRAN.

Se encuentra articulado al Objetivo Estratégico Sectorial “Fortalecer la gobernanza, descentralización y modernización del Sector Transportes y Comunicaciones” del PESEM del Sector Transportes y Comunicaciones.