



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE
SERVICIO DE LA RED NUMERO 13 DE LA UNIDAD
GESTIÓN LOCAL N° 02, SAN MARTÍN DE PORRES 2019**

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

AUTOR:

Bach. MAYHUA GUIZADO. SONIA CHARLENE

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Dr. HUMBERTO LUIS TAM WOND
Vocal

DEDICATORIA

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

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar hasta este momento en mi vida siendo tan importante al cumplir mis metas como profesional. A mis padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre a mi lado. También, agradezco a todos mis profesores y a mi asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia, dedicación al compartir sus conocimientos.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Las teorías que las fundamentan son consideradas para la variable Planeamiento Estratégico, según Chiavenato y Sapiro (2017) manifestaron que es el proceso por el cual se trazan las directrices para definir los planes de acción que le generarán ventajas competitivas y sustentabilidad de largo plazo a las organizaciones. Por otro lado, Calidad de Servicio, según Aclé, Santisteban y Claudio (2016) se define de manera general como una evaluación de esta desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por los 65 colaboradores de la red número 13 de la unidad gestión local N°02 y la muestra ha sido censal, la cual abarca a los 65 colaboradores de la red número 13 de la unidad gestión local N°02. Se reconoce a la encuesta como la técnica empleada en el estudio y al cuestionario tipo Likert como instrumento esencial para recopilar los datos, las cuales estuvo conformada por 20 preguntas, de acuerdo con los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivos se concluye que el planeamiento estratégico tiene relación con la calidad de servicio.

Palabras clave: planeamiento estratégico, calidad de servicio, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship between Strategic Planning and Service Quality of the network number 13 of the Local Management Unit N°02, San Martín de Porres 2019. The theories that support them are; For the Strategic Planning variable, according to Chiavenato and Sapiro (2017) they stated that it is the process by which guidelines are drawn to define the action plans that will generate competitive advantages and long-term sustainability for organizations. On the other hand, Service Quality, according to Acle, Santisteban and Claudio (2016) is defined in a general way as an evaluation of this from the perception and judgment of consumers (in the form of attitude), where they compare their expectations and perceptions of current service performance they expect. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was constituted by the 65 collaborators of the network number 13 of the local management unit 02 and the sample has been census, the which includes the 65 collaborators of the network number 13 of the local management unit 02. The survey is recognized as the technique used in the study and the Likert-type questionnaire as an essential instrument to collect the data, which consisted of 20 questions According to the respective descriptive and inferential results and analysis, it is concluded that strategic planning is related to quality of service.

Keywords: strategic planning, quality of service, efficiency.

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 GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.1. Problema específico	19
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación Práctica	19
1.3.3. Justificación Metodológica	20
1.3.4. Justificación Social	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico	25
2.2.2. Variable Calidad de Servicio	30

2.3. Definición de términos básicos	34
III. MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Hipótesis de la Investigación	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. Variables de estudio	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional	38
3.3. Tipo y nivel de la investigación	38
3.3.1. Tipo de investigación	38
3.3.2. Niveles de Investigación	38
3.4. Diseño de la Investigación.....	39
3.5. Población y muestra de estudio.....	39
3.5.1. Población	39
3.5.2. Muestra.....	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	40
3.7. Métodos de análisis de datos	42
3.8. Aspectos éticos	43
IV. RESULTADOS	44
4.1. Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial..	44
4.2. Prueba de normalidad	45
4.3. Prueba de hipótesis.....	46
4.4. Análisis bidimensional	49
V. DISCUSIÓN	53
VI. PROPUESTA.....	56
VII. CONCLUSIONES	57
VIII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	64
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	65

Anexo 3: Instrumento.....	66
Anexo 4: Validación de instrumento.....	67
Anexo 5: Matriz de datos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de Instrumento por expertos	41
Tabla 2.	Valores Alpha de Cronbach.....	41
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable Planeamiento Estratégico	42
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio	42
Tabla 5.	Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach planeamiento estrategico	45
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach calidad de servicio.....	45
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	45
Tabla 8.	Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio ..	46
Tabla 9.	Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción	47
Tabla 10.	Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia	47
Tabla 11.	Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Eficacia	48
Tabla 12.	Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y calidad de servicio.	49
Tabla 13.	Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción.	50
Tabla 14.	Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia.....	51
Tabla 15.	Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Eficacia. 52	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Calidad de servicio.	49
Gráfico 2. Satisfacción	50
Gráfico 3. Eficiencia	51
Gráfico 4. Eficiencia	52

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio, a nivel mundial y ante la problemática de la situación que se ve enmarcado, visto desde el entorno social, político y económico de la gestión institucional, donde las necesidades en las instituciones hacen requerimiento de todos los recursos para tomar en cuenta los desafíos que se afronta, así mismo brindar calidad del servicio adecuado para los que reciben el servicio siendo el motivo que se busca definir la relación entre planeamiento estratégico y calidad del servicio, los factores que puedan tener, dificultades como son el servicio con las propias responsabilidades en mejora para favorecer la calidad del servicio en el futuro. Como la tecnología y otros aspectos, para mantener una mirada holística frente a las diversas dificultades que mantiene una gestión, nos encontramos en vanguardia por los cambios que se vienen suscitando, en estos últimos años por ello, al manejar adecuadamente el planeamiento estratégico es hacer frente con responsabilidad en el cargo a desarrollar como la que se menciona líneas abajo sobre América Latina.

A nivel nacional los ciudadanos al tener el diagnóstico de nuestra realidad favorece centrar el tema de investigación porque deseamos que nuestros resultados sean viables para cerrar brechas entre la institucionalidad y la calidad del servicio, de esta manera consolidar lo mencionado llegará a ser exitoso para cumplir no solo con una institución por el contrario ser ejemplo para otras instituciones y la gestión propicia para un cambio que favorecerá a los integrantes de nuestra sociedad, guardando la responsabilidad que tenemos, quienes nos encontramos frente a la administración en una institución porque asumimos la calidad del servicio llegue a más ciudadanos de una manera óptima y si los procesos administrativos favorecen el resultado será favorable a nuestra sociedad.

Nuestro Perú en todo su territorio viene presentando propuestas para cumplir planes por la educación, así sustentar las mejoras para los estudiantes acorde al sistema social que tenemos, por consiguiente plantear el trabajo es recapitular una muestra de cómo son las gestiones en determinadas Redes, las cuales se han detectado por los centros de referencia para la investigación encontrándose bajo diversas dificultades, incluyendo la falencia del cargo de dirección de la institución

donde asumen directoras encargadas siendo también, maestras de aula y cumplir con las responsabilidades propias como evaluar, monitorear y organizar todo lo concerniente para que las instituciones se mantengan óptimas donde radica la preocupación, ya que no se abastecen. Es así que existe diversos tipos de gestores y el Perú adolece de líderes natos para asumir la responsabilidad por nuestra educación y lo que demanda para el resultado ideal aquí es donde se verá el trabajo transformador de la educación.

De igual manera, evaluar cómo trabaja toda la red con respecto a calidad del servicio hasta el momento y verificar si realmente afecta o no afecta en nuestros educandos la relación del planeamiento estratégico y el cumplimiento de la calidad del servicio de acuerdo con la percepción de las docentes quienes reciben el servicio esta manera se engloba nuestras dificultades administrativas con un solo fin de condicionar instituciones orgánicas que favorezcan a nuestra comunidad educativa, llevando el cargo con responsabilidad superando las dificultades para la calidad de quienes reciben el servicio.

Arias y Cristia (2014) mediante su publicación en el BID menciona que:

Los directores puedan tener la posibilidad de tomar decisiones administrativas, seleccionar literatura, tomando en cuenta la asignación de recursos entre actividades, porque es importante ser directores sólidos capaces de liderar y retener a maestras como buen personal, capaces de llevar adelante un sistema exitoso que invierta para una mejor formación, favoreciendo los procesos de mejora escolar. (p. 7).

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación del Planeamiento Estratégico y la Calidad de Servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres, es por ello que a continuación se detalla de manera específica los capítulos que han formado parte de este trabajo de investigación:

Capítulo I: Este capítulo está integrado por el planteamiento del problema, formulación del problema, tanto general como específico, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II: Aquí se dan a conocer los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: Se encuentra el desarrollo de la Hipótesis de estudio, las variables de estudio, el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: Está constituida por los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Propuesta.

Capítulo VII: Conclusiones.

Capítulo VIII: Recomendaciones.

Capítulo IX: Referencias Bibliográficas.

Capítulo X: Anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Estamos ante un mundo cambiante donde las características de nuestra sociedad en el plano económico, tecnológico, cultural y social nos obliga a replantear nuevos enfoques para lograr los objetivos institucionales. A nivel internacional en una investigación realizada por Walter Kiechel (1999) citado por Gómez (2013) indica que menos del 10% de las estrategias formuladas se implementa con éxito, y en la mayoría de los casos, se estima que el 70% no es una mala estrategia, sino una mala ejecución.

En el contexto internacional, Figuera y Rivero (2011) señala que una buena relación entre una organización de servicio o bienes con sus consumidores o clientes esta segmentada en el grado de relación, las mismas que se verán fortalecidas por una cadena de comportamientos actuales o criterios que establecen el éxito de la misma, dichas sinergias, dicha asimetría se llegan a formar entre ambas partes, ya que deben conllevar a la generación de efectos positivos y beneficios esperados que conlleven no sólo al fortalecimiento de la relación sino también dan origen a lazos de afinidad que tienden a transformarse en fidelidad constante.

En el caso de la Instituciones Educativas sin fines de lucro, según Bernal y Sierra (2013) manifiestan que en “Estas organizaciones se caracterizan por no tener como objetivo el beneficio económico por la realización de sus actividades, es decir no buscan rentabilidad por el desarrollo de sus funciones, ya que su función principal es la de producir o generar impacto social en sus usuarios. Sin embargo, eso no significa que estas organizaciones sean solo demandantes de recursos, si no que cada vez más, se requiera como consecuencia de la carencia de recursos, que el desarrollo de sus funciones les permita ser auto sostenibles y por consiguiente tener una buena dirección y gestión”. (p. 6). En la actualidad, las instituciones educativas, puesto que están insertas en la sociedad, viven múltiples situaciones caracterizadas por la complejidad enfrentadas a nuevas realidades.

Actualmente, si hablamos de un servicio de calidad debemos entender que se trata de un objeto de estudio de relevancia, por su importancia que representa en un ámbito globalizado, que exige cada vez ser más competitivo en el mercado de oferta y demanda, las empresas deben ser conscientes que, si su visión es perdurar en el tiempo, deben brindar una calidad de servicio que satisfaga las expectativas del cliente, lo cual se convierte en algo completamente básico para la fidelización.

La diversidad existente en los mercados de producto o servicios, sumado a los cambios en la conducta de competidores, proveedores y distribuidores, pone en evidencia un escenario complejo y competitivo que exige a las organizaciones no solo captar nuevos clientes sino retenerlos como a los actuales, para ello es necesario conocer y comprender los elementos que influyen en la lealtad o fidelidad de marca, así como sus resultados.

A nivel nacional, según la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM, 2017) la administración en las instituciones educativas no está dando buenos resultados de una gestión de calidad, existe deficiencia en la conducción organizacional; asimismo la falta de práctica y conocimiento de los directivos en el proceso de planificación estratégica, no les ha permitido tener una tarea participativa y decisiva en la que se manifiestan plenamente el compromiso y el direccionamiento.

Por lo anteriormente mencionado, surge la necesidad de tomar acciones para realizar una buena ejecución del planeamiento estratégico y promover una gestión de calidad que permita a las instituciones educativas tener mejores resultados de gestión. En este sentido hace falta una gestión, como lo menciona Sanchez (2019), que:

Contribuya al mejoramiento de los resultados promoviendo la implementación estratégica, teniendo así la capacidad para tomar decisiones de manera responsable en un liderazgo compartido, que impulse el trabajo de manera conjunta con prácticas innovadoras que atiendan las necesidades de los clientes tanto internos como externos. (p. 20).

En el contexto nacional, Roldán, Balbuena y Muñoz (2010) manifestaron que un servicio de calidad tiene un grado correlacional de asociación con el cliente/consumidor y su lealtad, la misma que debe reflejarse en un comportamiento futuro positivo, versus el comportamiento actual, los consumidores de los supermercados limeños muestran una percepción positiva hacia la calidad de servicio recibida, en los niveles de lealtad, para ello se debe contemplar una amplia gama de ofertas existentes que conlleve a la repetición constante de la compra.

En el ámbito local La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres, se ve por conveniente conocer como fue la institucionalización para mejorar la autonomía respecto al sistema de planeamiento estratégico tanto institucional y administrativa para brindar una calidad del servicio tanto en el producto y a los usuarios. El personal de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, en el distrito de San Martín de Porres, desempeñaba su labor considerando sus competencias para cumplir eficientemente según lo establecido en el sistema de gestión de calidad para lograr los productos considerando los objetivos de calidad donde sean orientados hacia la misión, política y cultura que persigue. La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02 y a su vez las actividades se encuentran planificadas y ejecutadas según los documentos de gestión de la institución y a su vez como se aprovecha la gestión de recursos para lograr un servicio de calidad, confiable con capacidad de respuesta y con seguridad en los servicios prestados a los usuarios.

Motivo por el cual se determinó la investigación frente a la problemática de la institución respecto a la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N° 02, ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019?

1.2.1. Problema específico

PE 1 ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y satisfacción del cliente de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y eficiencia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y eficacia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019?.

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Con esta tesis se conocerán las teorías sobre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio que existen y que ayuden a la mejor comprensión del presente trabajo; se estudia el grado de relación entre las variables en mención; lo cual beneficia a la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

1.3.2. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctica, la investigación permitirá establecer cuáles son los puntos débiles que sirve como guía a la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicada en San Martín de Porres, para que puedan adquirir un amplio conocimiento sobre el Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio, mediante este estudio servirá como antecedente de trabajos a futuros que quieran continuar con el análisis e investigación de la educación con el fin de brindar una alternativa de solución en el País.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación es importante metodológicamente porque es necesario comparar los resultados obtenidos y analizar las dimensiones. La tesis creará instrumentos de medición que ayudaran y aseguraran al presente estudio además de definir los conceptos de las variables Planeamiento Estratégico y Calidad del Servicio, mostrando la población adecuada y a la muestra a utilizar.

1.3.4. Justificación Social

La investigación es importante socialmente porque nos proporciona un alto grado de eficiencia, puesto que esta tesis va a ayudar a la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicada en el distrito de San Martín de Porres, para que a través de este estudio podrán conocer los beneficios para entender la perspectiva distinta sobre la normativa que regula la educación en el país.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre planeamiento estratégico y satisfacción del cliente de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

OE 2 Determinar la relación entre planeamiento estratégico y eficiencia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

OE 3 Determinar la relación entre planeamiento estratégico y eficacia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Huallpa (2019) indica en su tesis titulada “Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad de Servicio Educativo en Las Academias Preuniversitarias del Cercado de la Ciudad de Juliaca – 2018”, tuvo como objetivo principal fue diagnosticar si aplican el planeamiento estratégico y gestión de calidad en el servicio educativo en las academias preuniversitarias del cercado de la ciudad de Juliaca 2018. Los métodos que se utilizaron son de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. La investigación concluyó que la mayoría de las academias preuniversitarias (62.50%) no cuentan con un plan estratégico y gestión de calidad que encamine su desarrollo dentro del cercado de la ciudad de Juliaca. Sin embargo, el 87.50% de las academias preuniversitarias consideran que siempre es necesario tener un plan estratégico, mientras el 12.50% indican que el plan estratégico es necesario casi siempre, de lo señalado se advierte que las academias preuniversitarias consideran necesario tener planificación estratégica y gestión de calidad en el servicio educativo.

Castro (2018) en su tesis titulada “Planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio de la DREC, Callao, 2018” presentó como objetivo general determinar la influencia entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC del Callao 2018. El método que se contempló fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional descriptivo y diseño no experimental transversal de las áreas, la muestra del estudio estuvo conformada por 60 trabajadores. Llegando a la conclusión que se estableció un influencia alta y significativa en la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el Callao con una correlación positiva muy fuerte, y un p-valor menor al 0.05 planteada en la investigación, aseverando la hipótesis como verdadera.

Zarate (2018) en su tesis titulada “Calidad de Servicia y su relación con la Satisfacción de Atención del Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local- Andahuaylas, 2018” poseyó como un objetivo general, establecer la relación que

existe entre el nivel de la Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL, Andahuaylas, 2018. La investigación fue cuantitativa, de carácter descriptivo correlacional; la muestra es constituida por 102 usuarios de la UGEL, Andahuaylas; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos indican que el 68,4% que la Calidad de servicio es medio cuando la satisfacción del usuario es regular; asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables fue de 0,708**, lo cual significa que tiene Buena correlación: Por otro lado, el nivel de significancia obtenida es 0,000 lo cual permite aceptar la hipótesis inicial afirmando que existe una relación significativa entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la UGEL Andahuaylas 2018.

Echevarria (2018) en su tesis titulada “Planificación estratégica y satisfacción del cliente para la programación diaria en la distribución de una Empresa Logística, Callao 2018” planteó como objetivo general determinar de qué manera influye la planificación estratégica con la satisfacción del cliente en el sector logístico ubicado en el Callao. La metodología de la investigación en mención fue No Experimental, de corte transversal, descriptiva correlacional. La investigación luego del análisis de los datos concluyó que la Planificación del Cliente tiene relación significativa con la Satisfacción del Cliente para la programación diaria en la distribución de una empresa Logística, Callao 2018.

Mallqui (2018) en su tesis titulada “Eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa. Amarilis-2018” planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Marcos Duran Martel.

Amarilis-2018. La mencionada investigación fue de tipo no experimental con diseño, correlacional transversal. En la investigación se llegó a concluir que existe relación significativa entre eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Marcos Duran Martel-Amarilis 2018. Se tiene como Rho de Spearman = 0,499 y el valor de significancia ($p = 0,001$) menor a 0,05.

Huaynalaya (2018) en su trabajo de investigación titulado “El liderazgo directivo y la eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de

Porres – Lima 2017, tuvo como objetivo general estipular si el liderazgo directivo influye en la eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de Porres en Lima en el 2017. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional pues reseña las características del problema. El diseño es no experimental, transeccional, pues no manipula ninguna variable y se efectuó durante un período. El coeficiente de confiabilidad fue 0,933. La correlación entre liderazgo directivo y eficacia es 0,842, entre liderazgo transformacional y eficacia: 0,810; entre liderazgo transaccional y eficacia: 0,754. Se concluyó que hay correlación entre liderazgo directivo y eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de Porres en Lima en el 2017.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Romero (2016), en su tesis denominada “La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2016”. Objetivo de la investigación: Determinar como la planificación

estratégica influye en la calidad de gestión en la Universidad Técnica de Babahoyo. Las bases teóricas fueron tomadas de diversos autores, como Alarcón, Palom, Eysaguirre, Gonzales y Stephen, entre otros. Metodología: Se aplicó un diseño de estudio no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó como mecanismo de recolección de datos el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 383 personas entre administrativos, docentes y estudiantes, que permitió llegar a la siguiente conclusión: La planificación estratégica influye significativamente en la calidad de gestión de la Universidad Técnica de Babahoyo con una correlación positiva de 0.782. Estos resultados se obtuvieron a través del coeficiente de correlación de Pearson y con un nivel de significancia del 0,05.

Miranda (2016) en su tesis titulada “Planeación Estratégica y el Mejoramiento en el Servicio al Cliente de la Empresa Transportes CITAM”, Babahoyo – Ecuador; El estudio establece la necesidad de realizar un plan estratégico como el instrumento de apoyo a la dirección administrativa para la mejora del servicio al cliente, considerando la ausencia evidente de un proyecto de coherencia y evaluación adaptada dentro de sus métodos actuales y administrativos, debido al lado frágil de su gestión, deterioro de cultura de

proyección, la falta de proceso de estimación, obstinación al cambio, los propósitos inadecuados de educación, la división inadecuada de tareas, carencia en los manuales de análisis y descripción de gastos, ausencia de los manuales de conducta, y procedimientos, etc. qué estropeó al desarrollo organizativo de la compañía. El desarrollo en los medios de transporte de personal no es un trabajo fácil debido al incremento de la competitividad que se vive en el sector. Es representado por el control de los procedimientos de transporte, como el control anticipado del cumplimiento de las reglas de construcción, de calidad y de seguridad a calidad en servicio de movilidad de personal. Con este fin el estudio presente ha sido desarrollado para establecer la situación actual de la empresa en límites de servicio al cliente con el fin de mejorarlo y con el propósito de alcanzar un posicionamiento más grande frente a la competencia. Las conclusiones de la búsqueda nos muestran una eficacia del plan estratégico, simulando la reducción del 55 % de clientes insatisfechos, el mismo 13 %.

Rojas, Jaime y Valencia (2017) en su trabajo desarrollado “Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo” cuyo propósito es proponer la ortogonalidad de los conceptos mediante el diseño del juego, llamado Tres E, para evidenciar la independencia entre las variables. Llegando a la conclusión que la efectividad no es el resultado de la eficacia y la eficiencia, como se plantea frecuentemente.

Rico, Alanis y Lerna (2015) ejecutaron la investigación que trata sobre el modo de liderazgo y la apreciación de la eficacia en la escuela superior en México, para lo cual se coleccionaron datos de 93 personas que trabajan en el Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional Unidad Durango (CIIDIR), para analizar la eficacia del líder; se empleó el Cuestionario de Liderazgo Multifactorial, acreditándose que los directores del CIIDIR ejercitan el estilo de Liderazgo transaccional y el transformacional; el liderazgo transformacional conquistó mayor vinculación con la eficacia, en el que el coeficiente de Pearson equivalió a 0,925 en cambio el liderazgo transaccional tuvo un factor de 0.646. Se discurre que una procedencia factible del alto factor de influencia sobre el liderazgo transformacional con la eficacia del dirigente, se debe al elevado grado de preparación tanto del director como del trabajador.

Se tomó como antecedente un artículo científico realizado en la Universidad Militar Nueva Granada – Bogotá, bajo el título “Importancia de la planeación estratégica en las empresas”, escrito por Valenzuela (2016) quien refiere: “(...) que toda empresa que desee sobrevivir a un mundo cada vez más globalizado y competitivo debe fijarse objetivos y metas acorde a esta realidad, donde la planeación estratégica juega un papel muy importante, ya que, nos brinda una serie de herramientas que permiten alcanzarlos”. (p. 60).

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico

Calero (1996) afirma que la planeación es importante porque evita la improvisación; limitando la incertidumbre y el error; delimita los objetivos institucionales de corto, mediano y largo plazo, reduce la ineficiencia y los esfuerzos adicionales, permite establecer acciones coordinadas y promueve el trabajo en equipo.

Asimismo, atendiendo a lo manifestado por Múch (2014) indica que la planificación se sustenta en principios de factibilidad (planes posibles); objetividad (empleo de datos reales y objetivos); flexibilidad (adaptabilidad de planes en atención a las necesidades y requerimientos); cuantificación (observación consecuente para determinar el logro de los objetivos), etc.

Para Chiavenato y Sapiro (2017) definieron que “el planeamiento estratégico es el proceso por el cual se trazan las directrices para explicar los propósitos de acción que le generarán ventajas competitivas y sustentabilidad de largo plazo a las organizaciones”. (p. 228). Es decir, consideran al planeamiento estratégico como un proceso que diseña planes estratégicos para el logro de los propósitos u objetivos planteados.

Según Betalleluz (2015) manifestó que “El planeamiento estratégico consiste en un proceso racional de actividades y actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas, las capacidades de la institución y las oportunidades que están en constante cambio”. (p. 55). El autor, presenta el Planeamiento Estratégico como un proceso, que consiste en seis fases o dimensiones:

2.2.1.1. Componentes del proceso de planificación estratégica

2.2.1.1.1. Misión

Para Armijo (2009) manifestó que:

La misión es una descripción de la razón de ser de la organización, establece su quehacer institucional, los bienes y servicios que entrega, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia”. Además, señala que “responde a ¿Quiénes somos, ¿Qué hacemos, para quiénes?. (p. 23)

2.2.1.1.2. Visión

Para Armijo (2009) manifestó que: “La visión corresponde al futuro deseado de la organización. Se refiere a cómo quiere ser reconocida la entidad, representa los valores con los cuales se fundamentará su accionar público”. (p. 38).

2.2.1.1.3. Objetivos estratégicos

Armijo (2009) indica que:

Los objetivos estratégicos, constituyen el siguiente paso a definir, una vez que se ha establecido cuál es la Misión. La pregunta para responder es: ¿Dónde queremos ir? ¿Qué resultados esperamos lograr? Los objetivos estratégicos son los logros que la entidad pública, ministerio u órgano, espera concretar en un plazo determinado (mayor de un año), para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz. (p. 40).

2.2.1.1.4. Análisis de los aspectos internos y externos a la Entidad

Según Armijo (2009) indico que:

Es un paso fundamental que la metodología de PE provee para la definición de los Objetivos Estratégicos tiene que ver con el antiguo y clásico análisis del ambiente externo y del ámbito interno, o también denominado FODA. Esto, consiste en un análisis de las brechas institucionales que deben ser intervenidas por la entidad para el logro de los objetivos. Este análisis FODA permite realizar un diagnóstico dinámico de la institución. (p. 43).

2.2.1.1.5. Estrategias y Planes de Acción

Armijo (2009) manifestó que:

Las estrategias, las estrategias son las directrices que ayudan a elegir las acciones adecuadas para alcanzar las metas de la organización. Permiten la definición de las metas, los Programas y planes de acción y la base para las prioridades en la asignación de recursos. ¿Cómo puedo alcanzar los objetivos o cómo puedo llegar a los resultados esperados?”. (p. 50).

Según Armijo (2009) describe que “las Estrategias proporcionan una base para la toma de decisiones respecto de los cursos de acción propuestos, tal como puede apreciarse en el cuadro que sigue” (p. 50).

2.2.1.2. Planificación estratégica como proceso y como instrumento

Para MINEDU (2006):

La Planificación Estratégica como proceso establece los objetivos de la organización y define los procedimientos adecuados para alcanzarlos, constituye la orientación o guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; para que los miembros de la organización desempeñen determinadas actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos. (p. 7).

MINEDU (2006) menciona “algunos de los beneficios de la Planificación Estratégica como instrumento son”. (p. 9):

- Orienta a las Instituciones, Organismos Públicos Descentralizados.
- Regiones en la formulación de sus propios planes y presupuestos.
- Articula Planes nacionales con Planes Operativos y presupuestales.
- Prioriza objetivos estratégicos.
- Orienta la toma de decisiones.
- Acuerda propuestas de los actores involucrados.
- Facilita la eficiencia y eficacia del gasto.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Programa las inversiones multianuales.

2.2.1.3. Importancia de la planeación

Según Amador (2002) manifiesta que:

Los administradores no pueden saber cómo organizar a la gente y los recursos; puede que no tengan ni siquiera la idea clara de qué es lo que necesitan organizar. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan. Y sin un plan, los administradores y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino. Además, “el control se convierte en un ejercicio útil. Con frecuencia, los planes erróneos afectan la salud de toda la organización”. (párr. 142).

2.2.1.4. Propósitos de la planeación estratégica

Balbuena (2009) señala que:

Un sistema de planeación puede intentar lograr varios de estos propósitos. Una compañía en un momento dado puede necesitar lograr ciertas metas más que otras, por ejemplo, una empresa importante con una producción diversificada posiblemente considera la coordinación de planes entre las divisiones particularmente urgentes. Para otra compañía, cuyos negocios no han sido buenos, puede que sea una meta urgente”. (p. 27).

2.2.1.5. Dimensiones

2.2.1.4.1. Dimensión 1: Misión Institucional y/o Compromiso Social

Esta fase responde a la pregunta quienes somos y quienes queremos ser, es decir consiste en plasmar la imagen actual y la imagen futura de la organización. En la actual tenemos a la misión la cual consiste en la identificación y consolidación de los propósitos, valores, fines y límites de la organización. En la futura tenemos a la visión la cual cuyo enunciado impulsa y motiva a la propia entidad para lograr el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Indicadores: Difusión de la misión y visión, debe ser claramente formulada, difundida, y conocida por todos los miembros de la organización.

2.2.1.4.2. Dimensión: 2 Diagnóstico Estratégico

Es un procedimiento de autoanálisis, respondiendo a la pregunta cómo estamos ahora, consiste en recoger y analizar información acerca de los principales problemas sociales, organizativos, económicos o de alguna otra índole que están afectando a la organización. Este proceso consiste en identificar la cultura organizacional y su concordancia con los principios institucionales, analizar la evolución del ambiente interno y externo, así mismo comprende el análisis FODA de la situación actual de la institución.

Indicadores: Cultura organizacional, es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan para tomar decisiones tomando en cuenta los principios y normas institucionales.

Evolución y situación actual, considera el análisis del entorno general: económico, demográfico, sociocultural y político.

2.2.1.4.3. Dimensión 3 Direccionamiento Estratégico

Consiste en mantener la comunicación fluida y permanente entre todos los miembros de la organización, asimismo responde a la pregunta dónde queremos estar, consiste en enunciar los objetivos y metas institucionales que se implementará durante el periodo del plan, estos deben mantener la coherencia, consistencia y deben estar en función a la misión y visión.

Indicadores: Comunicación, esta debe darse en todos los niveles de la organización. Objetivos, se expone los objetivos estratégico-globales, el cual debe cubrir e involucrar a toda la organización, por ello deben abarcar a todas las áreas funcionales. Metas, se dan a conocer las metas institucionales, estas pueden ser con respecto a metas concretas, de resultados esperados, de tiempo, etc.

2.2.1.4.4. Dimensión 4 Proyección Estratégica

Esta fase responde a la pregunta como lo vamos a lograr, es aquí donde se identifican las diferentes alternativas que tiene la organización para el cumplimiento de los objetivos planteados. Comprende de un análisis y selección de estrategias el cual facilitará llegar al objetivo final.

Indicadores: Estrategias institucionales, se selecciona las estrategias que se ajustan a las características y recursos de la organización, para luego ser difundidas.

2.2.1.4.5. Dimensión 5 Monitoreo y/o Seguimiento

Es necesario para evaluar el nivel de desempeño organizacional y saber cuáles son los logros del proceso. Se realiza mediante la evaluación y revisión de resultados de gestión el cual debe garantizar información constante, real y precisa con relación a la eficacia de las actividades, la productividad y la calidad de ejecución para aplicar acciones de mejora en caso sea necesario.

Indicadores

Evaluación de acciones planificadas, evalúa el proceso de rendimiento del trabajo o las actividades.

Revisión de resultados, comprueba y verifica los resultados de los proyectos y las actividades realizadas.

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

2.2.2.1. Definiciones de Calidad de Servicio

Schnarch (2014) manifiesta que: “La calidad tiene que expresarse en normas que son el resultado esperado por el cliente y si desea mantener el control y cumplir las promesas, están debe ser operativo para convertirse en un verdadero indicador”. (p. 342).

Acle, Santisteban y Claudio (2016) señala que:

La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de esta desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben. (p. 4).

Según Deming (1989) manifiesta que:

La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. (p. 131).

Según Pizzo (2013) mencionó que:

La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización tomando en cuenta las expectativas de los clientes siendo este servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p.112).

Por tanto, se llega a la conclusión de que la calidad de servicio es el eslabón fundamental para que la organización puede mantener su cartera de clientes, de acuerdo con la calidad de servicio que brinde la empresa será calificada por ellos, además se puede decir, que la calidad de servicio es un arma que se utiliza contra nuestros competidores en el mercado.

2.2.2.2. Características de la calidad de servicio

Según Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009), el autor muestra algunas características a considerar para brindar una calidad de servicio:

- Debe de efectuar sus objetivos.
- Debes valer hacia lo que se ha proyectado.
- Debe ser conveniente para su uso.
- Tienes que satisfacer tus necesidades

2.2.2.3. Teoría de la Calidad de Servicio según Albrecht Karl

Para Albrecht (1985) manifiesta que:

La calidad de servicio radica en venderle lo que realmente el cliente quiere comprar. (p. 40).

Esto es propuesto en su libro "Service América" y para lo cual elaboró 10 principios:

- Conocer al cliente como persona (Para darle la atención que merece).
- Aplicar momentos de verdad. (Ser transparentes al hablar con los clientes, buscando una impresión buena de principio a fin).
- Llevar la libreta de valoraciones del cliente. (Para saber el nivel del servicio de acuerdo con la perspectiva de los clientes).
- Indagar la apreciación del cliente. (Nuestra apreciación puede diferir de la de los demás).
- Reconocimiento al cliente. (Identificar a los potenciales clientes).
- Hablar cara a cara. (Ser directos y espontáneos).
- Dirigir las encuestas basadas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo?, estas preguntas sirven para obtener buenos resultados en las encuestas.
- Examinar la información. (Buscar una segunda opinión).
- Desarrollar propuestas. (Compartir nuestras ideas con otras personas).
- Cerrar el ciclo. (Cerrar la negociación).

Albrecht (1985) nos propone que las dimensiones siguientes para la medición de la calidad del servicio:

- Capacidad de respuesta
- Atención
- Comunicación fluida
- Amabilidad
- Credibilidad

2.2.2.4. Teoría de la Calidad de Servicio según Edison Jair Duque Oliva

Duque (2005) en su libro “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición” describe a la calidad de servicio como “el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización”. (p. 78).

Duque propone el modelo de la escuela nórdica, también conocido como el modelo de la imagen ya que vincula la calidad de servicio con la imagen corporativa la misma que en el año 1988 fuera planteado por Grönroos. Este modelo examina cómo es percibida la calidad del servicio por el cliente mediante la calidad técnica y funcional, el cómo y que se da, vinculándose con la imagen corporativa la cual se convierte en un elemento de importancia para la medición de la calidad de servicio.

Según Duque (2005) nos propone 3 dimensiones para la calidad del servicio:

- La inseparabilidad
- La intangibilidad
- La heterogeneidad

2.2.2.5 Dimensiones

2.2.2.5.1. Dimensión 1: Satisfacción del Cliente:

Según Kotler y Keller (2006). Lo definen como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p. 144).

Indicadores:

- Medición de la calidad.
- Percepción de la calidad.
- Expectativas cumplidas.

2.2.2.5.2. Dimensión 2: Eficiencia

Según Chiavenato (2004). Lo define como:

“Utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (p. 52).

Indicadores:

- Recursos empleados
- Resultados obtenidos
- Capacidad de servicio

2.2.2.5.3. Dimensión 3: Eficacia

Según Oliveira (2002). Lo define como:

“Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. (p. 20).

Indicadores:

- Logro de los objetivos.
- Tiempo empleado.
- Realización de la meta.

2.3. Definición de términos básicos

Visión: Bernal (2010) manifiesta que es un sentido de dirección y genera el compromiso de todas las partes.

Misión: Amador (2002) manifiesta que es la razón de ser de la organización.

Valores: Münch (2014) manifiesta que es un conjunto de principios que abarca a toda la organización.

Políticas: Bernal (2010) manifiesta que son guías, fijan límites y restricciones de acciones institucionales.

Objetivos estratégicos: Amador (2002) manifiesta que es lo que la organización aspira lograr en un periodo determinado.

Operativa: Münch (2014) manifiesta que es la fase en la cual se definen los objetivos, estrategias, programas de acción y monitoreo.

Disciplina: Münch (2014) manifiesta que tiene relación con el cumplimiento de la normatividad externa e interna por parte del personal.

Dirección: Bernal (2010) manifiesta que es lo que orienta y provee a los usuarios para un servicio rápido.

Amabilidad: Amador (2002) manifiesta que es considerada como aquella forma de proceder mediante conductas muestras de cortesía, gentileza, afectuosidad hacia los demás.

Asertividad: Münch (2014) manifiesta que es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada.

Profesionalismo: Calidad de desempeñarse de forma correcta y efectiva en el ámbito laboral.

Control en la atención: Münch (2014) manifiesta que se refiere a la capacidad que tiene un individuo para poder elegir a qué presta atención y que ignora.

Integridad: Bernal (2010) manifiesta que es la totalidad de una persona, incluyendo su dimensión física y su dimensión moral, incluyendo su forma de ser y sus valores.

Cortesía: Münch (2014) manifiesta que es el comportamiento humano ajustado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres.

Desempeño: Amador (2002) manifiesta que es considerado como aquel proceso, donde se tiende a medir el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado.

Empatía: Münch (2014) manifiesta que es la capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa.

Seguridad: Münch (2014) manifiesta que se representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando.

Calidad: Bernal (2010) manifiesta que es la atención a las exigencias del cliente, o la adecuación, vinculado con el usuario interno o externo.

Supervisión: Münch (2014) manifiesta que es la herramienta muy útil en todas las fases de un Programa, un Proyecto o del funcionamiento de un servicio de salud.

Planificación: Amador (2002) manifiesta que constituye la primera etapa de la administración. Se establece los objetivos institucionales que deberán alcanzarse en un tiempo prudencial.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre planeamiento estratégico y calidad de servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre planeamiento estratégico y satisfacción del cliente de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

HE 2 Existe relación entre planeamiento estratégico y eficiencia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

HE 3 Existe relación entre planeamiento estratégico y eficacia de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable Planeamiento Estratégico

Chiavenato y Sapiro (2017) manifestaron que: “El planeamiento estratégico es el proceso por el cual se trazan las directrices para definir los planes de acción que le generarán ventajas competitivas y sustentabilidad de largo plazo a las organizaciones” (p. 228).

3.2.1.2. Variable Calidad de Servicio

Acle, Santisteban y Claudio (2016) señala que:

La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de esta desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben. (p. 4).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1 Planeamiento Estratégico

El Planeamiento Estratégico fue medida por medio de 5 dimensiones: Misión Institucional y/o Compromiso Social, Diagnóstico Estratégico, Direccionamiento Estratégico, Proyección Estratégica, Monitoreo y/o Seguimiento; 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.2.2.2. Variable 2 Calidad del Servicio

La Calidad de Servicio fue medida por medio de 3 dimensiones: Satisfacción del Cliente, Eficiencia y Eficacia; 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Según Vara (2012) consideró que: “El tipo de investigación es aplicada, porque los resultados se utilizan de manera inmediata con el propósito de solucionar problemas de la realidad” (p. 45).

3.3.2. Niveles de Investigación

La investigación desarrollada muestra un nivel de investigación descriptivo – correlacional.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La investigación Descriptiva se caracteriza por especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se está analizando. Describe tendencia de un grupo de la población” (p. 103).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que la investigación correlacional determina que grado existe de relación entre dos o más conceptos en un contexto único, para saber cómo se puede comprobar un concepto o variable. Estas variables pueden ser negativas o positivas.

3.4. Diseño de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirmó que: “El investigador observa de una manera práctica, concreta y lógica su estudio, a fin de responder a las preguntas de investigación, como lograr cubrir sus objetivos planteados para luego desarrollar un adecuado estudio” (p. 77).

Es por ello, que la investigación fue de diseño no experimental puesto que no se manipuló las variables, comprendidas como planeamiento estratégico y calidad del servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicado en el distrito de San Martín de Porres.

Además, el estudio fue transversal; empleándose el censo elegido por una sola vez, y de esta manera recolectar los datos correspondientes a las variables investigadas.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Vara (2012) dice la población es el conjunto de todos los individuos, sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se conoce como población al conjunto de personas con características similares.

Por ello, la población está considerando por los 65 colaboradores de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

3.5.2. Muestra

Bernal (2010) manifestó que en la muestra censal se considera a toda la población de estudio sobre el cual se aplica el instrumento de investigación.

La muestra está considerando por los 65 colaboradores de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, ubicada en el distrito de San Martín de Porres. Teniendo en consideración la muestra censal, se vio por conveniente la selección del total poblacional, es decir el 100%, al estimarla un número manejable de sujetos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En el desarrollo del estudio se empleó una técnica elemental y conocida como la encuesta, apreciada como aquella medida en escalamiento de Likert, conforme a Hernández, Fernández y Batista (2014) refieren que “Es aquel conjunto de ítems que se manifiestan como afirmaciones medibles según la reacción que expone el sujeto en tres, cinco o siete categorías”. (p. 238).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para Bernal (2010), el cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógica como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención del encuestador.

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual constó de 20 preguntas, constituida por 9 preguntas para la variable planeamiento estratégico y 11 preguntas para la variable calidad de servicio, donde nos permitió analizar la relación existente entre las mismas.

3.6.2.1. Validez del Instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen: “es el grado que es medido la variable y refleja un dominio específico de contenidos”. (p. 200). Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 expertos de grado de doctor y magister, por lo que, los expertos a su criterio revisaron de forma minuciosa el instrumento y dieron su aprobación que si cumplía todos los ítems planteados.

Tabla 1.
Validación de Instrumento por expertos

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

3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento

Según Valderrama (2013), la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos en el programa SPSS 24 con un coeficiente de ,821, que es considerada confiabilidad muy alta de acuerdo con la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como base de datos los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 personas del personal de otra entidad pública

Tabla 2.
Valores Alpha de Cronbach

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

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Tabla 3.
Confiabilidad de la variable Planeamiento Estratégico

Estadística de Fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,841	10

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,841 tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,733	10

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,733, tiene fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

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

El instrumento fue aplicado a los 65 colaboradores de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.

3.8. Aspectos éticos

El presente estudio, tendrá en cuenta la seriedad con respecto a la propiedad intelectual de los autores consultados en el desarrollo de la investigación. El propósito del estudio es de establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio: Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, localizada en el distrito de San Martín de Porres. Las fuentes bibliográficas que se han tomado en consideración, potencian el valor del estudio, además brindan mayor respaldo y solidez a la investigación, que permitieron ampliar un mayor conocimiento con respecto a la situación auténtica de las variables abordadas en el estudio, respetando la propiedad intelectual de los autores referenciados en cada cita de este trabajo; además teniendo en consideración la aplicación pertinente de las pautas establecidas en la norma APA para citas y referencias.

IV. RESULTADOS

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

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

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{7.55}{10} = 0.755$$

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

Tabla 5.*Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach planeamiento estratégico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	10

Como el valor del alfa de Cronbach es mayor a 0.60 se confirma que el instrumento es confiable

Tabla 6*Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	10

Como el valor del alfa de Cronbach es mayor a 0.60 se confirma que el instrumento es confiable.

4.2. Prueba de normalidad

HO: Los datos tiene una distribución normal

Tabla 7.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
PLANEAMIENTO	,073	65	,020
ESTRATÉGICO	,133	65	,006
CALIDAD DE SERVICIO	,138	65	,004
SATISFACCIÓN	,132	65	,006
EFICIENCIA	,092	65	,020

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

4.3. Prueba de hipótesis

Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019

HO: No existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019

Tabla 8.
Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio

			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,571
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	65	65
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,571	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	65	65

Como el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

HO No existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Tabla 9.
Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción

Correlaciones			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,374
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	65	65
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,374	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	65	65

Como el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

HO: No existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Tabla 10.
Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia

Correlaciones			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EFICIENCIA	
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,359
		Sig. (unilateral)	.	,002
		N	65	65
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,359	1,000
		Sig. (unilateral)	,002	.
		N	65	65

Como el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

HO: No existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

Tabla 11.
Correlaciones entre Planeamiento Estratégico y Eficacia

		Correlaciones		
			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	EFICACIA
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	1,000	,474
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	65	65
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,474	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	65	65

Como el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

4.4. Análisis bidimensional

Tabla 12.

Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y calidad de servicio.

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	F	%	f	%	f	%	
MALO	0	0	1	2	0	0	1	2	
REGULAR	2	3	29	45	10	15	41	63	
BUENO	0	0	5	8	18	28	23	35	

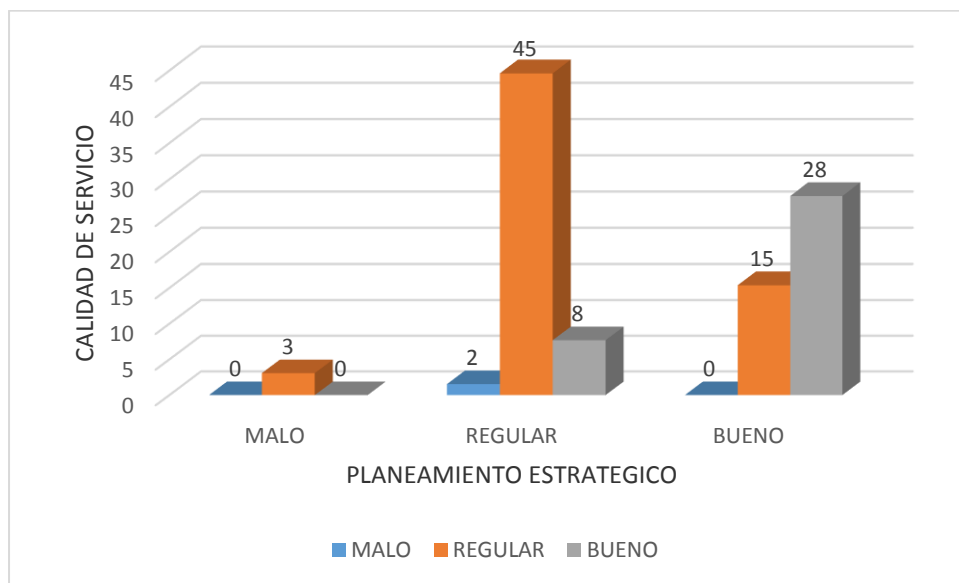


Gráfico 1. *Calidad de servicio.*

Interpretación:

El 45% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y calidad de servicio.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción.

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO								
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	1	2	5	8	2	3	8	12
REGULAR	1	2	21	32	13	20	35	54
BUENO	0	0	9	14	13	20	22	34

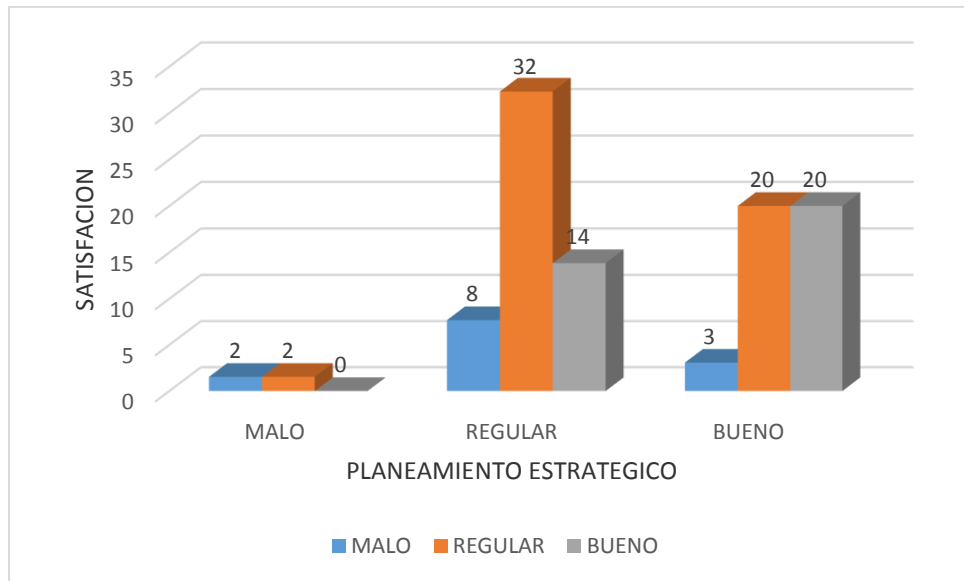


Gráfico 2. Satisfacción

Interpretación:

El 32% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y satisfacción.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia.

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	
MALO	0	0	5	8	3	5	8	12	
REGULAR	2	3	24	37	11	17	37	57	
BUENO	0	0	6	9	14	22	20	31	

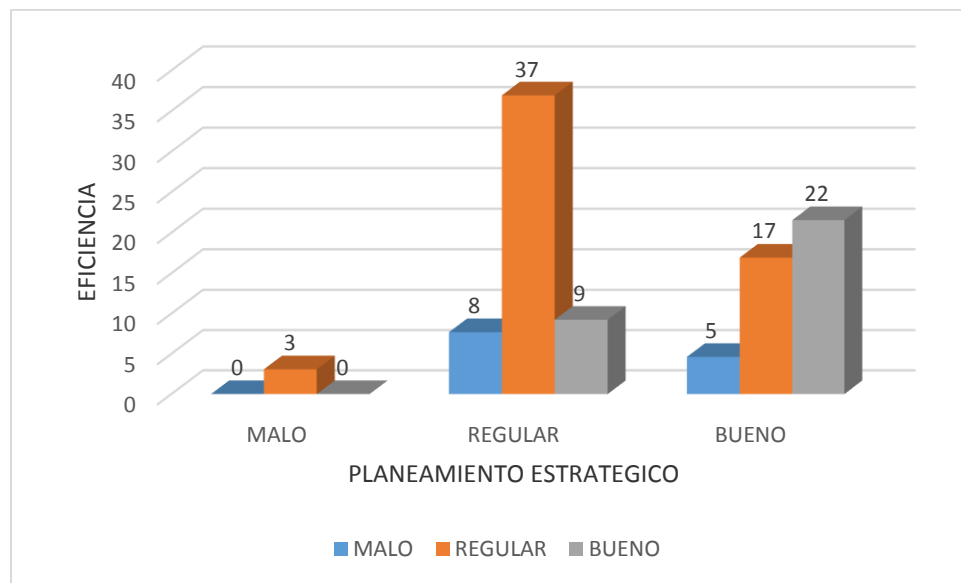


Gráfico 3. *Eficiencia*

Interpretación:

El 37% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y eficiencia.

Tabla 15.

Distribución de frecuencia entre Planeamiento Estratégico y Eficacia.

		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	
MALO	0	0	1	2	6	9	7	11	
REGULAR	0	0	23	35	2	3	25	38	
BUENO	2	3	11	17	20	31	33	51	

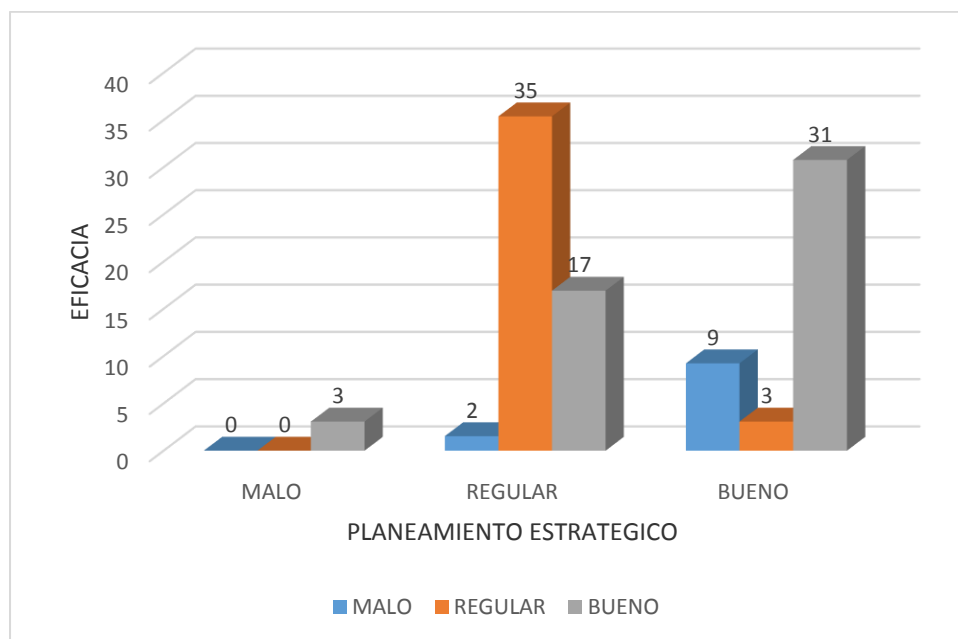


Gráfico 4. *Eficacia*

Interpretación:

El 35% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y eficiencia.

V. DISCUSIÓN

- 1) El objetivo general determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Según la teoría que “La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de esta desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben”. Según Huallpa (2019) tuvo como objetivo principal fue diagnosticar si aplican el planeamiento estratégico y gestión de calidad en el servicio educativo en las academias preuniversitarias del cercado de la ciudad de Juliaca 2018. La investigación concluyó que la mayoría de las academias preuniversitarias (62.50%) no cuentan con un plan estratégico y gestión de calidad que encamine su desarrollo dentro del mercado de la ciudad de Juliaca. Sin embargo, el 87.50% de las academias preuniversitarias consideran que siempre es necesario tener un plan estratégico, mientras el 12.50% indican que el plan estratégico es necesario casi siempre, de lo señalado se advierte que las academias preuniversitarias consideran necesario tener planificación estratégica y gestión de calidad en el servicio educativo. Análisis bidimensional El 45% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y calidad de servicio. De la prueba de hipótesis el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.
- 2) El primer objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Según la teoría Lo definen como: “Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el

cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. Según Echevarría (2018) planteó como objetivo general determinar de qué manera influye la planificación estratégica con la satisfacción del cliente en el sector logístico ubicado en el Callao. La investigación luego del análisis de los datos concluyó que la Planificación del Cliente tiene relación significativa con la Satisfacción del Cliente para la programación diaria en la distribución de una empresa Logística, Callao 2018. Análisis bidimensional El 32% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y satisfacción. De la prueba de hipótesis el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

- 3) El segundo objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Según la teoría Lo define como: “Utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. Según Mallqui (2018) planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Marcos Duran Martel.Amarilis-2018. En la investigación se llegó a concluir que existe relación significativa entre eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa Marcos Duran Martel-Amarilis 2018. Se tiene como Rho de Spearman = 0,499 y el valor de significancia ($p = 0,001$) menor a 0,05. análisis bidimensional El 37% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y eficiencia. De la prueba de hipótesis el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

- 4) El tercer objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Según la teoría Lo define como: “Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. Según Huaynalaya (2018) tuvo como objetivo general estipular si el liderazgo directivo influye en la eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de Porres en Lima en el 2017. Se concluyó que hay correlación entre liderazgo directivo y eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de Porres en Lima en el 2017. Análisis bidimensional El 35% de los encuestado califican como regular el planeamiento estratégico y eficiencia. De la prueba de hipótesis el P el valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis y nula y se concluye que Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

VI. PROPUESTA

Mi propuesta está orientada a mostrar a un organismo que puede gozar de autonomía y de acuerdo con las normas tiene la obligación de otorgar una gestión de su talento humano, con la finalidad de elevar el desempeño de las funciones laborales de sus trabajadores, que deberá ser reflejada en la calidad del servicio que otorguen a los usuarios y respondan a los compromisos que demanda la coyuntura política del sector. Formular un programa de desarrollo del talento humano, para mejorar el desempeño laboral, de los docentes de la UGEL, la idea es forjar una mayor conciencia sobre la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas institucionales. La idea es que la institución, ha centrado su preocupación principal en la gestión de las relaciones colectivas, en las planillas remunerativas y files de personal; y considero que debemos trabajar bajo este paradigma tradicional, tomando en cuenta la gestión del talento humano es un proceso vital para el éxito de la UGEL, con la convicción de que el personal genera muchos beneficios. Aspirando a lograr el objetivo de implementar un Programa de Desarrollo del Talento Humano, para mejorar el desempeño docente. La propuesta tiene la virtud de plantear una perspectiva interdisciplinaria orientada al desarrollo de competencias relacionadas a las competencias de la UGEL y gestión del recurso humano. La conclusión capital que se deduce es que el Programa de desarrollo del Talento Humano, es un sistema coherente, lógico secuencial, que le da validez interna al estudio y está configurado por componentes como: diagnóstico y perspectiva, fundamentación, proyecto formativo y evaluación del programa.

VII. CONCLUSIONES

- El objetivo general determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Se concluye que existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.
- El primer objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Se concluye que existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.
- El segundo objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Se concluye que existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.
- El tercer objetivo específico determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019. Se concluye que existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda brindar una buena calidad de servicio porque desde la percepción y el juicio de los consumidores, donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben y define la calidad que reciben y pueden lograr su fidelidad.
- Se recomienda satisfacer al cliente porque es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.
- Se recomienda utilizar correctamente los recursos disponibles y de esa manera van a lograr la eficiencia.
- Se recomienda la eficacia porque está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acle, R., Santisteban, N. y Claudio, A. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México. Recuperado de <file:///C:/Users/JONATHAN/Downloads/iimprimir%20articulo%20calidad%20de%20servicio.pdf>
- Albrecht, K., (1985). Service América! (1ra ed). Wallingford, Reino Unido: Brown.
- Amador, F. (2002). La Planeación Estratégica en el Proceso Administrativo. Obtenido de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>
- Arias, E. y Cristia, J. (2014). El BID y la tecnología para mejorar el aprendizaje: ¿Cómo promover programas efectivos? Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/EI-BID-y-la-tecnolog%C3%ADa-para-mejorar-el-aprendizaje-%C2%BFC%C3%B3mo-promover-programas-efectivos.pdf>
- Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL. Obtenido de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Balbuena, E. (2009). La Planeación Estratégica en una Pequeña Familiar; Estudio de Caso: Abarrotes Loren S.A. de C.V. (Tesis de Pregrado). Universidad Veracruzana. Veracruz, México. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30391/1/BalbuenaSalas.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. y Sierra, L. (2013). Introducción a la administración de las organizacionales. Distrito Federal de México, México: Pearson Educación.
- Betalleluz, F. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad Planeamiento Estratégico. Huancayo: Grupo Monovalente.
- Calero, M. (1996). Administración Educativa. (2º ed.). Lima: Abedul E.I.R.L.
- Castro, M. (2018). Planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio de la DREC, Callao, 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43957/Castro_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Vol. Séptima Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2017). *Planeamiento estratégico. Fundamentos aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad a la Salida de la Crisis*. (N. M. Jesús, Trad.) Madrid, España: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Duque, E., (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión*. (15va ed.). Bogotá, Colombia: INNOVAR.
- Echevarría, A. (2018). *Planificación estratégica y satisfacción del cliente para la programación diaria en la distribución de una Empresa Logística, Callao 2018*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Echevarria_PAD.pdf
- Gómez, J. (abril, 2013). ¿Por qué falla la planeación estratégica? *Revista Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/tendencias/falla-planeacion-estrategica-86464>
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E (2009) *Gerencia calidad de servicio y recursos humanos*. Edición *Revista Venezolana* vol.14. pag.458.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.), México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.). Editorial McGraw – Hill. México.
- Hualla, F. (2019). *Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad de Servicio Educativo en Las Academias Preuniversitarias del Cercado de la Ciudad de Juliaca – 2018*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11934/PLAN_ESTRATEGICO_GESTION_DE_CALIDAD_ACADEMIA_PREUNIVERSITARIA_HUALLPA_LOAYZA_FREDY_RENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaynalaya, M. (2018). *El liderazgo directivo y la eficacia en la Institución Educativa “San Diego” de San Martín de Porres – Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Huaynalaya_RM.pdf

- Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación S.A.
- Mallqui, A. (2018). Eficiencia laboral y clima institucional en los docentes de la Institución Educativa. Amarilis-2018. (Tesis de Maestría) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32630/mallqui_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación. (2006). Metodología Integrada para la Planificación Estratégica. Lima, Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/10978747/PLANIFICACIONESTRATEGICA-Metodologia-Integrada>
- Miranda, R. (2016). Planeación Estratégica y el Mejoramiento en el Servicio al Cliente de la Empresa Transportes CITAM. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7478/1/TUBADM046-2016.pdf>
- Münch, L. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (2° ed.). México: Pearson Educación, S.A.
- Oliveira, R. (2002). Teorías de la Administración. España: International Thomson Editores.
- Pizzo (2013). Importancia de calidad del servicio al cliente-ITSON Recuperado: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Resolución Directoral Regional N° 002689 – 2017 – DRELM. (10 de abril de 2017). Recuperado de http://www.dreilm.gob.pe/documentos/documentos_oficiales/resolucion_directoral_regional/2017/ABR/RDR-2689-2017-DRELM.pdf
- Rico, M., Alanis, C. y Lerma, M. (2015). Estilo de liderazgo y su percepción de la eficacia en educación superior: evidencias de México. México D.F., México.
- Rojas, M., Jaimes, L y Valencia, M. (octubre, 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Roldan, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010). Calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños. (Tesis de Maestría). Recuperado de file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%C3%B3n%20final.pdf

- Romero, P. (febrero, 2016). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2016. Recuperado de <file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionEstrategicaYSuInfluenciaEnLaCalidad-6118751.pdf>
- Sanchez, C. (2019). Planeamiento Estratégico y su relación con la Calidad de Servicios al Cliente en La Empresa Importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019_Sanchez-Cueva.pdf
- Schnarch, A. (2014). Marketing para pymes: un enfoque para latinoamericana. México: Alfaomega
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Valenzuela, E. (2016). Importancia de la planeación estratégica en las empresas. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Vara, A. (2012). Siete pasos para hacer una tesis exitosa, un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre Planeamiento Estratégico y la Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Difusión de la misión y visión Cultura organizacional Evolución y situación actual Comunicación Objetivos Metas Estrategias institucionales Evaluación de acciones planificadas Revisión de resultados	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA Se utilizará la muestra censal, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA La muestra es censal. El tamaño de la muestra es el total de la población.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: Planeamiento Estratégico Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: Calidad de Servicio Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Satisfacción del Cliente de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficiencia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre Planeamiento Estratégico y Eficacia de La Red Numero 13 de La Unidad Gestión Local N°02, San Martín de Porres 2019.	CALIDAD DEL SERVICIO	Medición de la calidad Percepción de la calidad Expectativas cumplidas Recursos empleados Resultados obtenidos Capacidad de servicio Logro de los objetivos Tiempo empleado Realización de la meta	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA RED NÚMERO 13 DE LA UNIDAD GESTIÓN LOCAL N°02, SAN MARTÍN DE PORRES 2019	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Chiavenato y Sapiro (2017) "El planeamiento estratégico es el proceso por el cual se trazan las directrices para definir los planes de acción que le generarán ventajas competitivas y sustentabilidad de largo plazo a las organizaciones". (p. 228).	El Planeamiento Estratégico fue medida por medio de 5 dimensiones: Misión Institucional y/o Compromiso Social, Diagnóstico Estratégico, Direccionamiento Estratégico, Proyección Estratégica, Monitoreo y/o Seguimiento; 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Misión Institucional y/o Compromiso Social	Difusión de la misión y visión	Escala ordinal	1	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
				Diagnóstico Estratégico	Cultura organizacional		2	
					Evolución y situación actual		3	
				Direccionamiento Estratégico	Comunicación		4	
					Objetivos		5	
				Proyección Estratégica	Metas		6	
				Monitoreo y/o Seguimiento	Estrategias institucionales		7	
					Evaluación de acciones planificadas		8	
				CALIDAD DE SERVICIO	Acle, Santisteban y Claudio (2016) señala "La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de la misma desde la percepción y el juicio de los consumidores (en forma de actitud), donde estos comparan sus expectativas y percepciones del desempeño actual del servicio que esperan, con las percepciones del servicio que ellos reciben". (p. 4).		La Calidad de Servicio fue medida por medio de 3 dimensiones: Satisfacción del Cliente, Eficiencia y Eficacia; 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	
	Medición de la calidad	10						
	Percepción de la calidad	11						
	Eficiencia	Expectativas cumplidas	12					
		Recursos empleados	13					
		Resultados obtenidos	14					
	Eficacia	Capacidad de servicio	15					
		Logro de los objetivos	16-17					
		Tiempo empleado	18					
		Realización de la meta	19-20					

Anexo 3: Instrumento

“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA RED NÚMERO 13 DE LA UNIDAD GESTIÓN LOCAL N°02, SAN MARTÍN DE PORRES 2019”

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo, determinar la relación entre Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio de la red número 13 de la unidad gestión local N°02, San Martín de Porres 2019.


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

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

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO				
1	Los colaboradores conocen y trabajan por cumplir la misión y la visión de la institución.					
2	La cultura organizacional tiene concordancia con los principios institucionales					
3	El diagnóstico estratégico considera la opinión de los docentes y administrativos.					
4	La comunicación de los directivos con los administrativos y docentes es fluida y permanente.					
5	Se han expuesto los objetivos estratégicos globales para el conocimiento de la comunidad educativa.					
6	La comunidad educativa tiene conocimiento de las metas institucionales.					
7	La Institución difunde las estrategias institucionales para el conocimiento de la comunidad educativa					
8	La Institución realiza la evaluación de acciones planificadas.					
9	La Institución se evalúan los resultados de las actividades realizadas.					
CALIDAD DE SERVICIO						
10	La Institución brinda servicios de calidad.					
11	La Institución considera conveniente la evaluación permanente de los servicios ofrecidos por la Institución.					
12	La Institución satisface las necesidades de los servicios requeridos.					
13	La Institución utiliza el personal idóneo para los servicios que ofrece.					
14	Los servicios realizados por la Institución son eficientes en el periodo contratado.					
15	La Institución tiene la capacidad de otorgar servicios requeridos en una emergencia.					
16	En la institución la atención por parte del trabajador se desarrolla con rapidez.					
17	La Institución cumple con los servicios contratados.					
18	La Institución desarrolla los servicios de acuerdo con el tiempo pactado.					
19	La Institución contribuye en el logro de sus metas.					
20	Se siente identificado con la marca de la Institución.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA RED NÚMERO 13 DE LA UNIDAD GESTIÓN LOCAL N°02, SAN MARTÍN DE PORRES 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: MAYHUA GUIZADO SONIA CHARLENE							
Apellidos y nombres del experto: Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	Misión Institucional y/o Compromiso Social	Difusión de la misión y visión	Los colaboradores conocen y trabajan por cumplir la misión y la visión de la institución.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
	Diagnóstico Estratégico	Cultura organizacional	La cultura organizacional tiene concordancia con los principios institucionales		✓		
		Evolución y situación actual	El diagnóstico estratégico considera la opinión de los docentes y administrativos.		✓		
	Direccionamiento Estratégico	Comunicación	La comunicación de los directivos con los administrativos y docentes es fluida y permanente.		✓		
		Objetivos	Se han expuesto los objetivos estratégicos globales para el conocimiento de la comunidad educativa.		✓		
		Metas	La comunidad educativa tiene conocimiento de las metas institucionales.		✓		
	Proyección Estratégica	Estrategias institucionales	La Institución difunde las estrategias institucionales para el conocimiento de la comunidad educativa		✓		
	Monitoreo y/o Seguimiento	Evaluación de acciones planificadas	La Institución realiza la evaluación de acciones planificadas.		✓		
		Revisión de resultados	La Institución se evalúan los resultados de las actividades realizadas.		✓		
	CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción del cliente	Medición de la calidad		La Institución brinda servicios de calidad.	✓	
Percepción de la calidad			La Institución considera conveniente la evaluación permanente de los servicios ofrecidos por la Institución.	✓			
Expectativas cumplidas			La Institución satisface las necesidades de los servicios requeridos.	✓			
Eficiencia		Recursos empleados	La Institución utiliza el personal idóneo para los servicios que ofrece.	✓			
		Resultados obtenidos	Los servicios realizados por la Institución son eficientes en el periodo contratado.	✓			
		Capacidad de servicio	La Institución tiene la capacidad de otorgar servicios requeridos en una emergencia.	✓			
Eficacia			En la Institución la atención por parte del trabajador se desarrolla con rapidez.	✓			
		Logro de los objetivos	La Institución cumple con los servicios contratados.	✓			
		Tiempo empleado	La Institución desarrolla los servicios de acuerdo con el tiempo pactado.	✓			
		Realización de la meta	La Institución contribuye en el logro de sus metas.	✓			
Firma del experto:			Fecha 15/08/2020				
 Dr. Vasquez E. Juan M.							

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

Anexo 5: Matriz de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4
6	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3
7	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3
8	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2
9	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3
10	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
12	5	5	5	3	2	2	3	3	5	5
13	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4
14	4	3	3	2	1	2	4	3	5	4
15	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3
16	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
17	4	4	4	1	1	1	2	2	4	4
18	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
19	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4
20	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
21	4	4	3	1	4	4	5	1	4	3
22	2	4	3	5	5	4	5	4	4	4
23	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2
24	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3
25	4	5	4	5	5	5	3	1	3	4

P11	P12	P13
5	4	5
3	3	3
4	4	3
5	5	5
4	4	4
1	4	4
3	4	3
2	3	2
2	3	3
4	2	1
4	4	3
4	3	2
5	1	1
5	4	5
1	4	4
4	5	5
4	1	4
4	5	5
5	3	3
5	4	4
1	5	5
4	5	5
3	4	3
2	4	4
3	2	4

P14	P15	P16
5	4	5
3	3	3
3	2	3
4	3	4
2	3	2
4	5	4
3	3	4
2	3	3
3	3	4
2	4	3
3	4	2
2	2	3
1	2	2
4	4	4
4	3	3
5	5	5
4	5	1
4	5	4
3	4	4
4	4	4
5	3	1
4	5	4
3	3	4
3	4	4
3	2	4

P17	P18	P19	P20
5	4	1	2
3	3	1	3
2	1	1	1
3	4	5	4
3	4	4	4
4	5	5	5
2	1	4	4
3	5	5	4
4	3	3	3
1	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	4
5	4	3	3
3	4	4	3
5	2	4	3
5	4	5	5
2	3	3	3
4	4	5	4
5	3	3	4
3	2	3	3
3	4	4	4
3	4	3	3
4	3	2	2
4	2	2	2
5	5	4	5

26	3	3	4	5	5	4	5	4	3	2
27	5	4	5	5	4	5	5	4	1	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
29	4	4	3	3	2	3	2	1	1	1
30	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4
31	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4
32	1	4	4	4	5	4	4	5	5	5
33	3	4	3	3	3	4	2	1	4	4
34	2	3	2	2	3	3	3	5	5	4
35	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
36	4	2	1	2	4	3	1	4	4	4
37	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5
38	4	3	2	2	2	3	4	5	5	4
39	5	1	1	1	2	2	5	4	3	3
40	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
41	1	4	4	4	3	3	5	2	4	3
42	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
43	4	1	4	4	5	1	2	3	3	3
44	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
45	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4
46	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3
47	1	5	5	5	3	1	3	4	4	4
48	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3
49	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2
50	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2
51	3	2	4	3	2	4	5	5	4	5
52	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5
53	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3

3	4	5
5	5	4
3	3	3
2	2	2
4	4	3
3	3	3
5	5	4
5	1	3
5	4	3
4	4	4
4	4	1
3	1	4
5	4	4
3	4	5
4	4	3
2	4	4
4	5	4
3	4	4
4	5	5
4	4	5
3	1	3
3	2	4
4	4	3
3	3	1
2	3	3
2	2	5
2	3	3
3	3	2

5	4	5
5	5	5
3	3	3
3	2	4
4	4	5
2	3	4
4	5	1
3	1	3
3	4	2
3	4	2
1	4	4
4	1	4
3	4	4
4	4	5
3	4	5
5	4	1
4	5	4
3	4	4
4	5	4
5	4	5
3	1	5
4	2	1
3	4	4
2	3	3
3	3	2
4	2	3
3	3	3
4	4	2

3	4	5	5
4	5	5	4
3	3	3	3
4	3	3	2
5	5	4	3
4	4	2	3
4	4	4	5
4	3	3	3
3	2	2	3
3	3	3	3
2	1	2	4
4	3	3	4
3	2	2	2
1	1	1	2
4	5	4	4
4	4	4	3
5	5	5	5
1	4	4	5
5	5	4	5
3	3	3	4
4	4	4	4
5	5	5	3
5	5	4	5
4	3	3	3
4	4	3	4
2	4	3	2
4	5	5	4
3	2	3	4

54	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
55	4	3	3	3	4	2	1	4	4	5
56	3	2	2	3	3	3	5	5	4	5
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
58	2	1	2	4	3	1	4	4	4	4
59	4	3	3	4	2	5	5	5	5	3
60	3	2	2	2	3	4	5	5	4	5
61	1	1	1	2	2	5	4	3	3	3
62	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
63	4	4	4	3	3	5	2	4	3	2
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
65	1	4	4	5	1	2	3	3	3	3

5	4	4
1	3	3
4	3	3
4	4	3
4	1	1
1	4	4
4	4	3
4	5	4
4	3	3
4	4	5
5	4	4
4	4	3

4	4	4
4	3	3
3	2	2
3	3	3
2	1	2
4	3	3
3	2	2
1	1	1
4	5	4
4	4	4
5	5	5
1	4	4

5	4	4	5
3	4	2	1
3	3	3	5
3	4	4	3
4	3	1	4
4	2	5	5
2	3	4	5
2	2	5	4
4	4	3	4
3	3	5	2
5	5	5	4
5	1	2	3