



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio de la  
DREC, Callao, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Castro Salazar, Maricielo

**ASESOR:**

Mg. Coello Calderon, Alberto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CALLAO-PERÚ**

**2018**

## **Página del Jurado**

### **Dedicatoria.**

Mi tesis va dirigida principalmente a Dios, a mis padres y a mi bebe, por el apoyo incondicional, ya que siempre están conmigo en todos mis logros y esfuerzos realizados para seguir creciendo profesionalmente.

### **Agradecimiento.**

Quiero agradecer a mi asesor, que me ha brindado todos sus conocimientos, esta investigación es el fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

### “Declaratoria de autenticidad”

Yo, Maricelo Castro Salazar, estudiante de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Callao; declaro que el trabajo académico titulado “Planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio de la Drec, Callao, 2018.” presentada, en 3 folios para la obtención del grado académico de licenciada es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

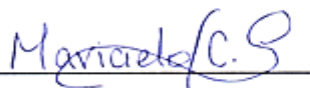
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de diciembre del 2018



**Maricelo Castro Salazar**

**DNI: 75058138**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo, para elaborar el trabajo de investigación titulado: “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DREC, CALLAO, 2018”. La cual consta de ocho capítulos: Introducción, método, Resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos. “Determinar el nivel de influencia que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018”, sometiendo de vuestra consideración y que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de empresas.

Maricielo Castro Salazar

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria. ....	iii
Agradecimiento. ....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos. ....	14
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	14
1.2.2 Antecedentes Nacionales. ....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1 Variable independiente: Planeación Estratégica. ....	16
1.3.2 Variable dependiente: Calidad de servicio. ....	17
1.4 Formulación del problema.....	18
1.4.1 Problema general. ....	18
1.4.2 Problemas específicos.....	18
1.5 Justificación de la investigación. ....	18
1.6 Hipótesis.....	19
1.6.1 Hipótesis general.....	19
1.6.2 Hipótesis específicas.....	19
1.7 Objetivos de la investigación.....	20
1.7.1 Objetivo general.....	20
1.7.2 Objetivos específicos. ....	20
II. MÉTODO .....	20
2.1 Diseño de investigación.....	20
2.1.1 Diseño. ....	20
2.1.2 Tipo.....	20
2.1.3 Nivel de investigación.....	20

2.2	Variables y operacionalización.....	21
2.2.1	Definición conceptual.....	21
2.2.2	Matriz operacional.....	25
2.3	Población y muestra.....	26
2.3.1	Población.....	26
2.3.2	Muestra.....	26
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.4.1	Técnica.....	27
2.4.2	Instrumento de recolección de datos.....	27
2.5	Métodos de análisis de datos.....	29
2.6	Aspectos éticos.....	29
III.	RESULTADOS.....	30
3.1	Análisis descriptivo.....	30
3.2	Prueba de influencia.....	34
3.2.1	Hipótesis general.....	34
3.2.2	Hipótesis específica 1.....	35
3.3.3	Hipótesis específica 2.....	37
3.3.4	Hipótesis específica 3.....	39
IV.	DISCUSIÓN.....	41
4.1.	Discusión – hipótesis general.....	41
4.2.	Discusión – Planteamiento de objetivos y política.....	42
4.3.	Discusión – formulación estratégica.....	43
V.	CONCLUSIÓN.....	45
VI.	RECOMENDACIONES.....	45
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	47
	ANEXO.....	51
	Anexo 1: Cuestionarios.....	51
	Anexo 2: certificados de validez del instrumento.....	53
	Anexo 3 Matriz de Consistencia.....	59
	Anexo 4: Autorización de publicación.....	60
	Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	61
	Anexo 6: Autorizacion de la version final del trabajo de investigación.....	63



## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Matriz operacional .....	25
<b>Tabla 2:</b> Datos de fiabilidad para la variable Independiente: Planificación Estratégica.....	28
<b>Tabla 3:</b> Datos de fiabilidad para la variable dependiente: Calidad de Servicio .....	28
<b>Tabla 4:</b> <i>Datos de fiabilidad para la Variable Independiente Planificación Estratégica y de la Variable Dependiente Calidad de Servicio</i> .....	29
<b>Tabla 5:</b> <i>Dim. 1 (Agrupada) “Diagnostico Estratégico”</i> .....	30
<b>Tabla 6:</b> <i>Dimensión 2 (Agrupada) “Planeamiento de Objetivos y Política”</i> .....	31
<b>Tabla 7:</b> <i>Dimensión 3 (Agrupada) “Formulación estratégica y Política”</i> .....	32
<b>Tabla 8:</b> <i>Correlación de Pearson de la hipótesis general</i> .....	34
<b>Tabla 9:</b> <i>Resumen según el dato independiente “Planificación estratégica” y la variable dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	34
<b>Tabla 10:</b> <i>Prueba de ANOVA según dato independiente “Planificación Estratégica” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	35
<b>Tabla 11:</b> <i>Tabla de valores según el dato independiente “Planificación Estratégica” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	35
<b>Tabla 12:</b> <i>Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.</i> .....	36
<b>Tabla 13:</b> <i>Cuadro resumen según la dimensión “Diagnostico Estratégico” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	36
<b>Tabla 14:</b> <i>Prueba de ANOVA según la dimensión “Diagnostico Estratégico” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	36
<b>Tabla 15:</b> <i>Tabla de coeficientes según la dimensión 1 “Diagnostico Estratégico” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	37
<b>Tabla 16:</b> <i>Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.</i> .....	37
<b>Tabla 17:</b> <i>Resumen de modelo según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Políticas” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	38
<b>Tabla 18:</b> <i>Demostración de ANOVA según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Política” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	38
<b>Tabla 19:</b> <i>Resultado de datos según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Políticas” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	38
<b>Tabla 20:</b> <i>Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.</i> .....	39
<b>Tabla 21:</b> <i>Resumen modelo según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato</i>	

<i>dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	39
<b>Tabla 22:</b> <i>Prueba de ANOVA según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	40
<b>Tabla 23:</b> <i>Tabla informativa según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”</i> .....	40

### **Índice de gráficos**

<b>Figura 1:</b> <i>Dimensión 1 (Agrupada) “Diagnostico Estratégico”</i> .....	30
<b>Figura 2:</b> <i>Dimensión 2 (Agrupada) “Planeamiento de Objetivos y Política”</i> .....	31
<b>Figura 3:</b> <i>Dimensión 3 (Agrupada) “Formulación estratégica y Política”</i> .....	32

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal 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. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos que si existe una gran influencia de la planificación estratégica y la calidad de servicio de las áreas de la DREC callao-2018.

**Palabras clave:** Planificación Estratégica, Calidad de Servicio.

## **Abstract**

The main objective of this research work is to determine the influence between the management and the service quality of the DRAC of Callao 2018. The method that was contemplated was hypothetical deductive, of applied type, with a descriptive correlation level and non-experimental design. of study was made up of 60 workers. Cronbach, also to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test and the last analysis and the interpretation of the statistical graphs of each question. Finally, significant results were obtained if there is a great influence of the planning of the strategy and the quality of the service of the DRAC Callao-2018 areas.

**Keywords:** Strategic Planning, Quality of Service

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

Según Koontz y Weihrich (2014), mencionan que la táctica es el valor que se le da a ciertas metas específicas que tienen un plazo definido y no a largo plazo, a fin de poder lograr el cumplimiento de lo requerido dentro de una entidad.

La planificación táctica es un método que se viene aplicando hace tiempo atrás como pieza clave en toda organización, es tanto el beneficio obtenido que tanto el colaborador como la entidad generan satisfacción, ganancias, eficiencia, eficacia y sinergia empresarial. Así como nos brinda oportunidades, es un excelente detector de vulnerabilidades e inconvenientes que surjan en la entidad dado que se logran analizar proyectos, objetivos que no van acorde a la estrategia de la empresa y ello involucran pérdidas en costos.

Según Domínguez C (2016) explica que la planificación esta netamente vinculada a los procesos gerenciales, es decir, todo aquel planteamiento de oportunidad debe ser planificada si y solo si, ésta tenga como objetivo principal generar valor a la empresa.

Siendo objetivos, parte de llevar una correcta planificación es involucrar a los empleadores o colaboradores a fin de programar estrategias de mejora en las áreas involucradas, esto nos permite tener una mejor comunicación, ambiente laboral y desarrollo de cada una de sus actividades; es lo que la Empresa DREC del Callao se orienta a mejorar.

En la coyuntura laboral mundial, un buen ambiente de trabajo permite establecer la integración de reglas, sistemas, procedimientos que son parte de la práctica diaria, por lo cual sus integrantes tienen como objetivo la excelencia de trabajo para satisfacer al consumidor. Por tanto, es básico cooperar para mejorar de forma constante, a fin de impulsar y afianzar la ejecución de la administración a nivel global, desarrollando el potencial de los quehaceres financieros y proteger al cliente.

Según Moliner (2013), destaca el valor de la calidad de atención que se le da al consumidor. Si consideramos lo expresado por el autor, impulsaremos como atributo fundamental el darle un producto y/o servicio a nuestros consumidores de su entera satisfacción, ofreciéndole un mejor fin de uso y distribución del bien.

En nuestro país el atributo del trabajo tiene derecho a dar fiabilidad ya que los colaboradores tienen como fin ejecutar sus quehaceres en la empresa, sin preocuparse por el

lugar en el que está familiarizado y poder mejorar su rendimiento, sus metas, permitiendo identificar las obligaciones o falta de servicio que debe tener cada lugar de labor específica.

Según Vergara y Quesada (2011), la acción rápida de satisfacer al consumidor dependerá mucho de la capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa.

Específicamente en Lima, la naturaleza de trabajo en la DREC del callao, los empleados que trabajan en diversos lugares están intranquilos ya que todos los colaboradores no han tenido un entrenamiento para mejorar la atención al consumidor, teniendo como fin la competencia que se ejecuta, además de la fidelidad que tienen para con la entidad, la producción que se no ejecuta de forma efectiva afectando alcanzar la meta, a pesar de la tensión que se da en el área de trabajo.

Los jefes del área deben de planear e instaurar una normativa intrínseca a los colaboradores, ya que en ellos recae toda la carga en el trabajo que ofrecen a la entidad y que ésta siga funcionando. Para lograr sus objetivos específicos, cumplir con la producción acordada entre jefe y colaborados, motivar y mejorar sus utilidades; debemos valorar el desempeño de sus quehaceres de manera constante y que tengan un adiestramiento que le permitan mejorar sus habilidades y metas en el lugar de sus labores.

## **1.2 Trabajos Previos.**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales.**

Para Alvarez (2014) en su tesis, habla sobre proponer como herramienta de gestión a la Planificación Estratégica en las diversas entidades, a fin de afianzar e identificar la oportunidad de lograr un bien económico. Asimismo, la planificación nos brinda una proyección con el fin de que las organizaciones puedan tener una dirección como guía, por lo que en esta tesis se concluye que toda empresa debe adaptarse al cambio constante y así poder estar preparadas para inesperadas situaciones que se les presente.

Araque (2014), [...] la intimidación constante en el lugar de trabajo es la competencia, la interpretación que le podemos dar a lo expuesto es sobre como las empresas deben de visualizar su entorno, analizando los posibles riesgos que se le presente en todos los niveles de su organización. Ya teniendo en claro un horizonte factible, creíble y realista, nos llevará a desarrollar las distintas alternativas para una transformación e innovación con el objetivo de tener un futuro deseable.

Comprender la teoría de la planificación en general, es esencial para la investigación en donde se trata de anticipar y controlar el futuro de las estrategias de la empresa, siendo de esta manera el poder lograr la mejor toma de decisiones para ella.

Por ello, en las labores de Zuleta, Clemenza & Araujo (2014), explica que el ofrecer un servicio de calidad es, para el cliente, una expectativa de alta exigencia, adaptabilidad, seguridad, empatía, disponibilidad y eficaz. Por lo anterior hace suponer que las entidades ofrecen un servicio de calidad que sea admisible, ya que el cliente espera una excelente práctica, para lograr adaptarse a su alta exigencia, por otro lado, se hace necesario emprender acciones que estén dirigidas a mejorar la percepción de los participantes en cuanto a los atributos intangibles que presentaron valores negativos más altos.

Se presenta también Ruiz y Gómez (2015), donde afirman que la administración de un atributo es considerada como una meta base para el triunfo al enfrentarse con diversas entidades. Por lo que se concluye que para satisfacer las necesidades de un usuario es saber cómo poder emplear fortalezas de confianza y empatía para los usuarios.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales.**

Las investigaciones de Lozano (2013) nos dice que los planes de estrategia deben generar participación en los grupos, basados en la disciplina y en el cómo se relacionarán en la sociedad. En esta investigación se visualiza que gran parte de las empresas tiene que aplicar un buen proyecto táctico ya que es la parte fundamental, y si no se tiene una buena estrategia en cada área ni en los niveles de la empresa no podrá surgir dicha entidad.

Ramirez (2015), “Por lo que la planificación estratégica en las empresas siempre tiene que tener un objetivo definido, a donde quieren llegar, como lo van a conseguir, que estrategias van a emplear”; se concluye que las fortalezas internas que tienen las empresas, permiten aprovechar las oportunidades del mercado actual.

Fernandez (2015), “Que las dimensiones sean tangibles, de comunicación y de accesibilidad son las que indican una percepción positiva por parte de los afiliados que esperan obtener una atención de calidad”. Con respecto a la dimensión de confiabilidad podemos afirmar que los afiliados se deben encontrar totalmente satisfechos, una vez logrado ello, la expectativa de confianza debe seguir siendo reforzada en beneficio del usuario. Por lo general, la calidad de servicio da a conocer la relación que tiene el trabajador con el usuario, formando así una afinidad más amplia, siendo muy importante el estar altamente

capacitado y el saber dar un buen trato al usuario; por lo que podemos finalizar que los atributos son necesarios para saber cuál es la percepción que tienen los usuarios con el servicio brindado.

Por último, Gonzales (2014), indica que “El proceso diseñado para la evaluación del atributo visto por parte de los usuarios, garantiza que la evaluación tenga un enfoque de gestión en los procesos, permitiendo evidenciar las respuestas que son basadas en la interpretación del consumidor para imponerse ante las demás empresas y resaltar por el nivel de perfección al momento de la atención”. En este estudio de la calidad de servicio nos revela que las entidades no tienen una buena gestión en sus procesos por lo que es básico garantizar una buena calidad del servicio que brindamos.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1 Variable independiente: Planeación Estratégica.**

Para Huamani (2014), describe que “El significado del Proyecto táctico se basara en la planificación de metas para lograr propósitos para la empresa [...] (Pág. 91)”.

Marciniak (2013, citado por Aramburu, 2017). Define que “En el aspecto sencillo orientado a un propósito táctico como instrumento que recolectará data de la empresa ya sea para llevar a cabo el objetivo y lograr percepción específica [...] (Pág. 20)”.

##### **1.3.1.1 Bases teóricas del Planeamiento Estratégico.**

Este supuesto fue dado por Fayol (1916, citado por Ramírez, 2017) en esta teoría se presenta las capacidades administrativas y como hay que gerenciar una empresa para que sea mejor cada día: “El procedimiento que permite el porvenir del plan y de lo que se desea obtener basado en preparativos y acopio para que más adelante sea tomado en cuenta es que, todo componente tiene la aptitud de relacionarse con el fin de lograr algo basado en una labor. En las entidades manuales, donde todo quehacer (comercial, tácticas, aseguramiento y cuantificables, económicas y burocrático) se enfoca a más de dos individuos, las amplitudes de las competencias no deben ser reducidas y la aptitud debe orientarse a la administración para el pronóstico; aptitud para la creación y enlazar una programación de acto, distribución del área de trabajo y también de cada colaborador. Gestión para dirigir a los colaborados, la organización armoniosa en las tareas, y que todos logren sus metas, la verificación para corroborar lo especificado según el plan y obtener un fruto eficiente. (pág. 20)”.



La doctrina de Fayol tiene como finalidad proyectarse lo que se desea lograr en base a sus medios, inspeccionar, conducir a la entidad, identificar los problemas en la organización para mejorar, la planificación, metas, percepción en un porvenir donde se desea encaminar a la entidad.

Raymond (1981, mencionado por Ramírez en el 2017), expresa que las entidades deben tener conocimiento de la forma de comportarse frente a los colaboradores dentro y fuera de la institución.

### **1.3.2 Variable dependiente: Calidad de servicio.**

Alcalde (2010, referido por Agreda en el 2015), “Los atributos se manifiestan a la obligación de los consumidores para incrementar las posibilidades de mejorar el artículo o servicio. (pág. 47)”.

Herrera, (2010, citado por Guzmán, 2017), señala que: “La razón de ser en una entidad es el usuario, para ello la manera de transformarse, permite comprender a la entidad en cualidades, postura y conducta que permitirá favorecer al consumidor frente a la ocupación. (pág. 21)”.

#### **1.3.2.1 Bases teóricas de calidad de servicio.**

La Teoría de Richard j. Schonberger fue desarrollada por Schonberger (citado por Rojas, 2017). Habla de estar vigente en nuestro nicho de mercado, ya que ello implica conocer a nuestros usuarios. En este sentido Schonberger, afirma que es necesario responder a las expectativas y exigencias de nuestros usuarios, mejorando permanente. Por otra parte, Schonberger (como se citó en Aldana en 2011) proporciona indicadores de acción para fabricación y lograr nivel de calidad, aquí algunos de ellos:

“Conozca al consumidor, errores en el proceso, reduzca la duración de tráfico, disminuya la duración, elaboración y transformación, aumentando la regularidad de entrega de cada mercadería, reduzca la cifra de abastecedores y concéntrese en ajustar el espacio de labores para disminuir la duración de búsqueda, asegúrese de que los colaboradores sean los primeros en dar ideas para solucionar inconvenientes [...] (pág. 29)”.

La Teoría de W. Edwards Deming, propuso 14 bases para realizar una buena administración en la empresa. Su propósito es brindar axiomas que permitan entender de

manera holística de la organización y que se necesita para mejorarla. Por ello Gutiérrez (2010) sostiene que:

“Conseguir perseverancia en la meta del artículo, adoptando una novedad en el pensamiento, la planificación estratégica a largo plazo elimina por completo la dependencia de la revisión de la línea de producción, de esta manera afianzar los atributos que debemos tomar en cuenta en una revisión constante a fin de no entorpecer todo; el obstáculo que privará al consumidor de un bien terminado, permitirá encontrarse orgullosa de sus quehaceres, [...] (pág. 32 - 45)”.

Deming, va más allá que el aporte de teoría mediante los 14 principios, busca la concientización del cambio y ello no se da solo, necesita del recurso humano, necesitamos líderes del cambio, los cuales deben tener una actitud permanente al cambio, mediante la aplicación del ciclo de Deming: “Planear, Producir, Ver y Proceder”.

#### **1.4 Formulación del problema.**

##### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es el nivel de influencia entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos.**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de influencia entre la formulación de estrategia y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?

###### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de influencia entre el planeamiento de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?

###### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de influencia entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?

#### **1.5 Justificación de la investigación.**

Teniendo en cuenta que la programación táctica es un instrumento indispensable para obtener el triunfo de las compañías, la implementación de ésta a la DREC del Distrito del

Callao 2018, ya que la activación de la puesta en funcionamiento de los colaboradores deben laborar en un lugar apropiado y que genere gusto en cada uno desarrollándose profesionalmente y obtener beneficio para los usuarios ya que tendrían un colaborador eficiente, está orientado para organizar sus documentos, esto genera una rivalidad entre entidades dedicados a lo mismo permitiendo cambios de forma permanente.

Por otra parte, la sociedad se beneficiaría con cumplimiento de sus logros y/o metas, ya que tendrían una atención final al usuario, garantizando la sostenibilidad de la compañía mediante un mejor servicio, evitando largas colas y la alta demanda de entrega de las diversas notificaciones y requerimientos que ésta solicita.

En implicaciones practicas se beneficiaría la empresa ya que ayudará a mejorar de manera asertiva los problemas que se desarrollan diariamente con los usuarios y la relación entre los trabajadores la organización podrá ser eficiente al brindar el servicio.

La presente investigación tiene una utilidad metodológica ya que su instrumento de medición se puede aplicar a cualquier empresa, tomando una muestra de la colectividad y no censal, así poder recolectar y analizar datos de otras investigaciones. Además, con esta investigación dará cumplimiento a su misión de formar especialistas y afianzar la enseñanza de calidad que le caracteriza

## **1.6 Hipótesis.**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

Existe una influencia significativa de la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao – 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe una influencia significativa en la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018

#### **Hipótesis específica 2**

Existe una influencia significativa en la planeación de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao – 2018

### **Hipótesis Específica 3**

Existe una influencia significativa en el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018

#### **1.7 Objetivos de la investigación.**

##### **1.7.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de influencia que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018.

##### **1.7.2 Objetivos específicos.**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de influencia que existe entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de influencia que existe entre el planeamiento de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de influencia que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación.**

#### **2.1.1 Diseño.**

Hernández (2014, pág. 149) nos dice que la investigación no experimental, no se debe alterar la influencia entre cada una de ellas y que el corte transversal son los que recolectan los datos y su determinación de poder describir las variables [...].

#### **2.1.2 Tipo.**

Aplicada, según Valderrama (2013, pág. 33), “encontrándose unida a la indagación elemental [...], con la finalidad de obtener un alivio a la colectividad”.

### **2.1.3 Nivel de investigación.**

Es informativa – de causa, para Hernández (2014, pág. 95) “[...]; si se cambia la interpretación, el aprendizaje del modelo expositivo se dirige a replicar el motivo del evento común o concreto”.

## **2.2 Variables y operacionalización.**

### **2.2.1 Definición conceptual.**

#### **Variable independiente: Planeación Estratégica.**

Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), manifiesta que:

“la planificación estratégica logra situar a toda entidad según su entorno, donde se logran impulsar a las diversas áreas internas en relación con las metas propuestas, destacando las líneas de acción hasta los niveles más operativos, ya que es una herramienta que permite obtener un resultado preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones de acuerdo con los objetivos y políticas establecidas, formulación, ejecución y evaluación de estrategias que puedan existir en la empresa. (pág. 29)”.

#### **Dimensiones.**

La conceptualización operacional de la planificación estratégica cuenta con las siguientes dimensiones: Diagnóstico Estratégico, Planteamiento de objetivos y política, Formulación de estrategias.

#### **Dimensión de Formulación de estrategias:**

Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), “el planteamiento de la táctica debe incluir el nacimiento de una percepción y objeto, que logrará visualizar la ocasión como advertencia en la entidad, se debe determinar la fuerza y agotamiento interno, se debe establecer metas en larga duración, se creará tácticas proactivas y la selección de métodos a implementar (pág. 30)”.

#### **Indicadores.**

#### **Indicador: Misión Y Visión.**

Según Serna (2012), “es el planteamiento de fines para que la empresa se diferencie de otras entidades. Ya que la visión es la dirección, la administración, que cada entidad debe aplicar. (pág. 28)”.

**Dimensión de Planteamiento de objetivos y política:** Para Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), “sustentar las destrezas de las personas son básicas para alcanzar el triunfo, ya que las normas de la empresa se dan para poder seguir parámetros y se cumplan las metas impuesta en el área ya que estos mismos generan ganancias a la empresa, además si se aplica en base a preguntas se podrá decidir de forma eficiente que es lo que le conviene a la empresa y no tendrá repercusiones en los objetivos establecidos. (pág. 31)”.

### **Indicadores.**

#### **Indicador: Toma de decisiones.**

Según Gibson, Ivancevich y Donelly (2015) menciona que: “Se establece la elección del procedimiento que se debe aplicar, y que podrá darse con opciones, diversas posibilidades para los actos que se realizaran, y que podrán solucionar las dificultades que se dan en los lugares de trabajo. (pág. 72)”.

#### **Indicador: Metas logradas.**

Por ello Louffat (2012) dice: “las metas logradas al final de la pieza del procedimiento burocrático y se encomienda la verificación del rango de efectividad y capacidad del rendimiento que se logra basado en los objetivos esperados para un tiempo específico, para lograr resolver los problemas administrativos en el instante adecuado (pág. 176)”.

#### **Dimensión de Diagnostico estratégico**

Así mismo Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), manifiesta que: “La valoración de la táctica en el periodo terminal de la gerencia táctica, los encargados deben tener conocimiento de las tácticas que no son efectivas y se evalúa el método base para recolectar data. Hay 3 labores bases en la estimación de la planificación, revisar las causas externas e intrínsecas que se orientan en planes recién decididos, medir el beneficio, y por último decidir cuáles son los factores que permitirán mejorar el rendimiento. (pág. 32)”.

### **Variable dependiente: Calidad de Servicio.**

Pérez (2014), nos dice que: “El atributo de atención tiene como meta base el de obtener un servicio pero basada en la perfección que deben tener las empresas, de poseer una

cultura de mejora continua donde se tome el pensamiento creativo, logrando un nivel alto de calidad, por lo que todo éxito de la empresa depende del equilibrio y satisfacción en el logro de los objetivos, tanto el liderazgo como la dirección por objetivo guían los recursos y esfuerzos de la empresa hacia la consecución de la excelencia. Por lo que poseen diversos procesos con mayor rapidez y eficacia para el trabajo, a fin de que los colaboradores de la empresa pueden ayudar a respaldar la calidad del servicio, mejorando la coordinación y la comunicación con los usuarios. (pág. 24)”.

#### *Dimensiones.*

La dimensión operacional del atributo de función se caracteriza por lo siguiente: Fortalecer sistemas y procesos, Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo, Mejorar la coordinación y la comunicación.

**Dimensión de Fortalecer sistemas y procesos:** Según Pérez (2014); define que: “[...] con mayor rapidez y eficacia a la documentación de los usuarios se optimizan sus procedimientos en su área [...] (pág. 26)”.

#### **Indicadores.**

##### **Indicador: Eficacia a la documentación.**

Según Louffat (2015), “Es la capacidad con el fin para obtener un propósito que se tienen trazados. (pág. 110)”.

##### **Indicador: Capacidad de respuesta**

Según Lopez (2014), “Es la capacidad de voluntad por parte de los trabajadores atender a los usuarios a dar un buen servicio. (pág. 182)”.

- **Dimensión de Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo:** Por ello, Pérez (2014) define que: “[...] Aquellos trabajadores que están conectados directamente con los consumidores deben saber cuáles son los atributos, y que deben tomar en cuenta las opiniones o recomendaciones para aplicar propuestas para el mejoramiento al funcionamiento del trabajo, el trabajo en grupo es base para lograr mejoras en el pensamiento y la forma de quehaceres basadas en el perfeccionamiento [...] (pág. 26)”.

## **Indicadores.**

### **Indicador: Propuesta de mejora de servicio.**

Según Reichheld (2014, pág. 45), define la propuesta de mejora como la marca base para el líder, y que éste debe fortalecer a los colaboradores. Tal es así que se logra edificar la relación de la empresa con los consumidores.

### **Indicador: Rendimiento del servicio.**

Según Vargas (2014), “la ganancia de la ayuda tiene un costo para el consumidor ya que se piensa que debe lograr la atención por el trabajador y la calidad de atención depende de la empresa. (pág. 15)”.

**Dimensión de Mejorar la coordinación y la comunicación:** Así mismo, Pérez (2014); define que: “para incrementar los atributos, la innovación debe ser libre y se debe coordinar en sus quehaceres. Se debe tener una apropiada dirección de conexión en las áreas de la entidad, y exista la posibilidad de compartir conocimientos y aprendizaje, siendo la pieza básica para obtener las metas establecidas. (pág. 26-27)”.

## **Indicadores.**

### **Indicador: Conocimiento y aprendizaje.**

Según Kouzes, (2014, pág. 45), el conocimiento y el aprendizaje de los jefes influyen en el ambiente de trabajo de la empresa, tal es así que a mayor esfuerzo de los trabajadores se debe establecer un mejor clima.

### **Indicador: Logros de objetivos.**

Según Vargas y Aldana (2015), “La suma de actividades correctamente diseñadas logran incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera” (pág. 84)”



## 2.2.2. Matriz operacional

**Tabla 1:** *Matriz operacional*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
<p>Duran, S., García, J., Crissien, J., &amp; Virviesca, J. (2017), [...] es una herramienta que permite obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas establecidas, formulación, ejecución y evaluación de estrategias que puedan existir en la empresa. El principal beneficio de la planificación estratégica ha sido ayudar a las organizaciones a plantear mejores estrategias por medio del uso de abordaje sistemático, lógico y racional a la elección de la estrategia (p.29).</p>	<p>La variable independiente planificación estratégica se medirá a través de un cuestionario de 11 ítems.</p>	Diagnóstico Estratégico	Dirección Factores internos Evaluación	1-2-3-4	<p>Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Indican lo siguiente:</p> <p>El nivel de medición ordinal; es una escala que tiene orden de mayor a menos, [...] (p. 215).</p> <p>Por ello, la medición de razón tiene intervalos iguales entre categorías, el cero es real y absoluto, esto quiere decir que no es arbitrario (p.216).</p>
		Planteamiento de objetivos y política	Toma de decisión Metas logradas Organización	5-6-7-8-9	
		Formulación estratégica	Misión y visión	10-11	
<p>Según Pérez (2014), menciona que: La calidad de servicio su objetivo principal consiste no solo en brindar servicio sino también lograr excelencia en el servicio, a que las empresas deben poseer una cultura de mejora continua donde se tome el pensamiento creativo, logrando un nivel alto de calidad, por lo que todo éxito de la empresa depende del equilibrio y satisfacción en el logro de los objetivos, tanto que el liderazgo como la dirección por objetivo guían los recursos y esfuerzos de la empresa hacia la consecución de la excelencia. Por lo que posee sistemas y procesos con mayor rapidez y eficacia para el trabajo ya que los empleados pueden ayudar a garantizar la buena calidad del servicio, mejorando la coordinación y la comunicación con los usuarios (p.24).</p>	<p>La variable dependiente calidad de servicio, se medirá a través de un cuestionario de 9 ítems.</p>	Fortalecer sistemas y procesos	Eficiencia de la documentación Capacidad de respuesta	12-13-14	
		Motivar la participación del proceso y el trabajo en equipo	Propuesta de mejora de servicio Rendimiento del servicio	15-16-17-18	
		Mejorar la coordinación y la comunicación	Conocimiento y aprendizaje Logros de objetivos	19-20	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población.

En la indagación, esta formado por 60 trabajadores de la Dirección Racional de Educación del Callao donde se realizará la indagación.

### 2.3.2 Muestra.

Para Hernández (2010): “usa la recopilación de información para demostrar el supuesto basado en la estadística y los softwares [...]”, por ello, esta indagación está compuesta por los 60 colaboradores que laboran en la Dirección Regional de Educación del Callao - 2018.

Así mismo, Arbaiza (2014, pág. 176) indica que es fundamental y primordial implementar una muestra para saber qué tipos de personas participarán del estudio.

El procedimiento para la muestra será factible.

Para el cómputo de la muestra se usó la subsiguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 pqN}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

Muestra (n):

Nivel de confiabilidad: 95%

Población (N): 71

Valor de distribución (Z) 1.96

Margen de error (d): 5%

Porcentaje de aceptación (P): 50%

Porcentaje de no aceptación (Q): 50%

$$n = \frac{\left(\frac{71}{0.5}\right) \left(\frac{1.96}{0.5}\right)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (71 - 1) + \left(\frac{1.96}{0.5}\right)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 60$$

Reemplazando los valores obtenemos que  $N = 60$ , la muestra obtenida para el presente trabajo de investigación resulta que son 60 trabajadores de la DREC del CALLAO.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1 Técnica.

El procedimiento que se va a usar en esta indagación es la “encuesta”, demostrando ser eficaz para la obtención de información útil.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

El método que se usara serán las preguntas, que estará compuesta por 20 preguntas, y con diversos modos de opción.

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Planificación estratégica</b>	Encuesta	Cuestionario sobre Planificación estratégica
<b>Calidad de servicio</b>	Encuesta	Cuestionario sobre Calidad de servicio

## Validez

Para Hernández et al. (2014), para ser valido se debe obtener un numero exacto para medir cada pregunta y llegar a lo deseado (p. 200).

Las heramientaws usadas en la indagacion se aplicará el discernimiento de los maestros, segun la especialidad de la Carrera y seran:

- a) Dr. Lessner Augusto León Espinoza.
- b) Dr. Israel Barrutia Barreto
- c) Dr. Rafael Lopez Landauro

## Confiabilidad

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

El instrumento fue validado a través de la metodología del Alfa de Cronbach, y se creara la base de datos del software SPSS, aplicada en un grupo de 60 trabajadores de la empresa “DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO” ubicada en el Callao, con una totalidad de 20 interrogantes.

**Tabla 2:** Datos de fiabilidad para la variable Independiente: Planificación Estratégica

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	11

Según la tabla N<sup>a</sup> 2, [...] la variable Independiente “Planificación Estratégica” visualizando un rango elevado, y que tiene una valoración de 0.930. Por ende, el instrument es fiable y las interrogantes han sido bien formuladas.

**Tabla 3:** Datos de fiabilidad para la variable dependiente: Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	9

Según la tabla N<sup>a</sup> 3, [...] la variable dependiente “Calidad de Servicio” se ve que hay un rango elevado, y que tiene una tasacion de 0,909. Para finalizar la estadística es confiable y el otro cuestionario También ha sido aceptado.

**Tabla 4:** *Datos de fiabilidad para la Variable Independiente Planificación Estratégica y de la Variable Dependiente Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

Según la tabla N<sup>a</sup> 4, [...] los dos cuestionarios han sido aprobados, tanto por el discernimiento del maestro como el SPSS, obteniendo una valoración de 0.962. De esta forma los resultados hacen que el cuestionario es adecuado y la cantidad de preguntas son las deseadas.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

La indagación y el análisis de la data se ingresará en el Software SPSS, También se usó el Alfa de Cronbach para especificar la confianza en los cuestionarios.

Al estudiar la data se hará un análisis descriptivo, haciéndose el comentario y resumen. Posteriormente, los resultados se visualizarán en barras y tablas, que serán aplicadas en facetas, dichos gráficos expondrán los resultados universales de la información emanada en los elementos analizados.

## **2.6 Aspectos éticos**

[...] es donde se elaboran y se verá cual es el investigador que asume [...] la fiabilidad [...] veracidad de los datos obtenidos por el instrumento [...] de los participantes de la encuesta, [...].

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

##### 3.1.1 Resultados de dimensiones

#### VARIABLE INDEPENDIENTE “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA”

Tabla 5: Dim. 1 (Agrupada) “Diagnostico Estratégico”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	6	10,0	10,0	11,7
	A Veces	29	48,3	48,3	60,0
	Casi Siempre	15	25,0	25,0	85,0
	Siempre	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

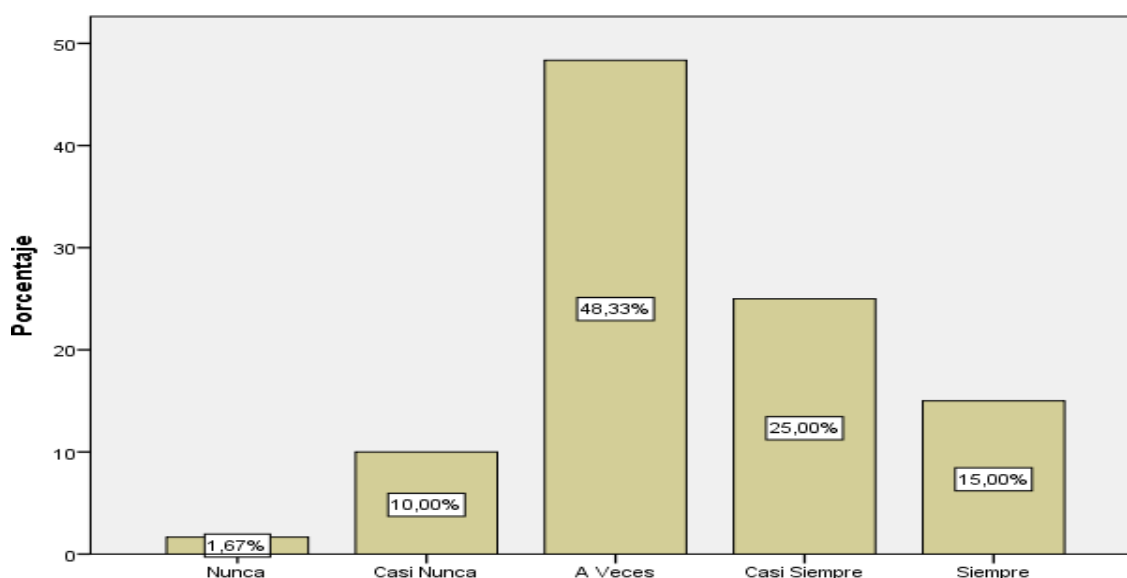
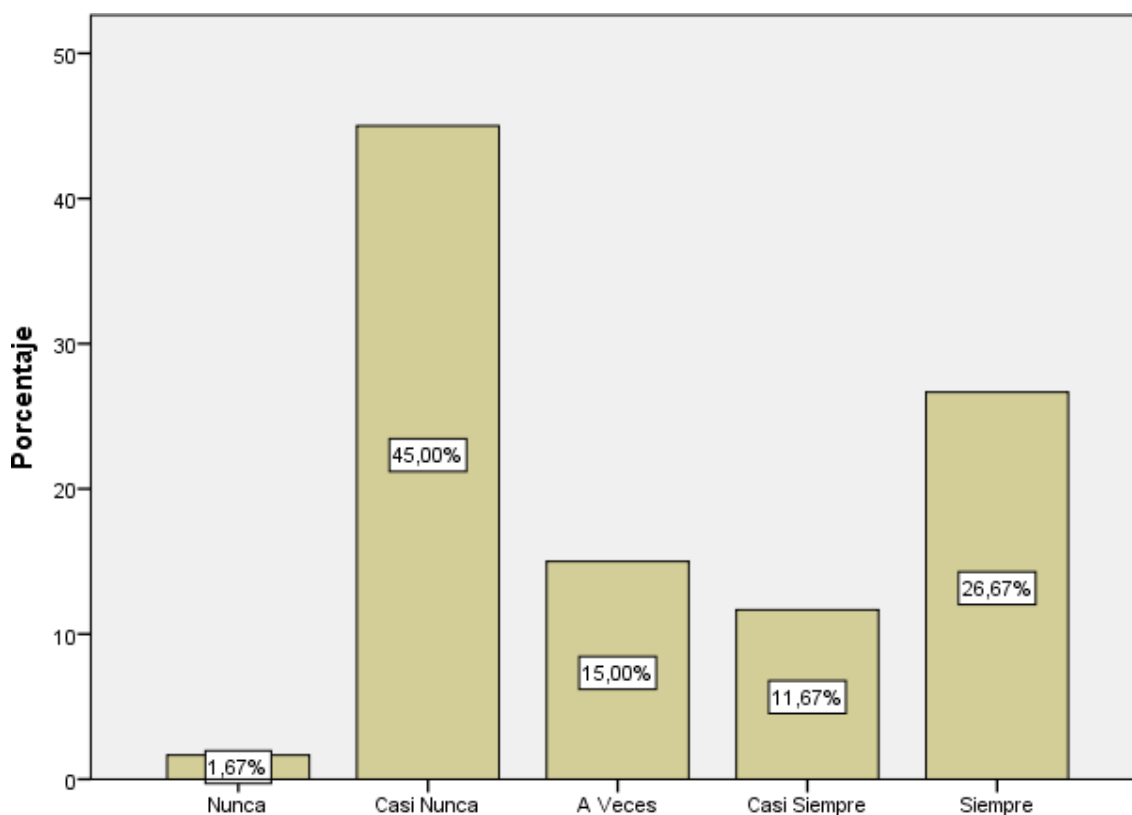


Figura 1: Dimensión 1 (Agrupada) “Diagnostico Estratégico”

De acuerdo al sondeo realizado a los trabajadores de la DREC del callao se puede evidenciar que más del 39% indicaron que siempre en la empresa realizan un diagnostico estratégico dentro de ella, y también se nota que poco más del 46% indicaron que a veces realizan diagnósticos estratégicos en la empresa y solo el 11.67% indicaron que nunca realizan dicho diagnostico en la DREC del Callao.

**Tabla 6:** Dimensión 2 (Agrupada) “Planeamiento de Objetivos y Política”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	27	45,0	45,0	46,7
	A Veces	9	15,0	15,0	61,7
	Casi Siempre	7	11,7	11,7	73,3
	Siempre	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

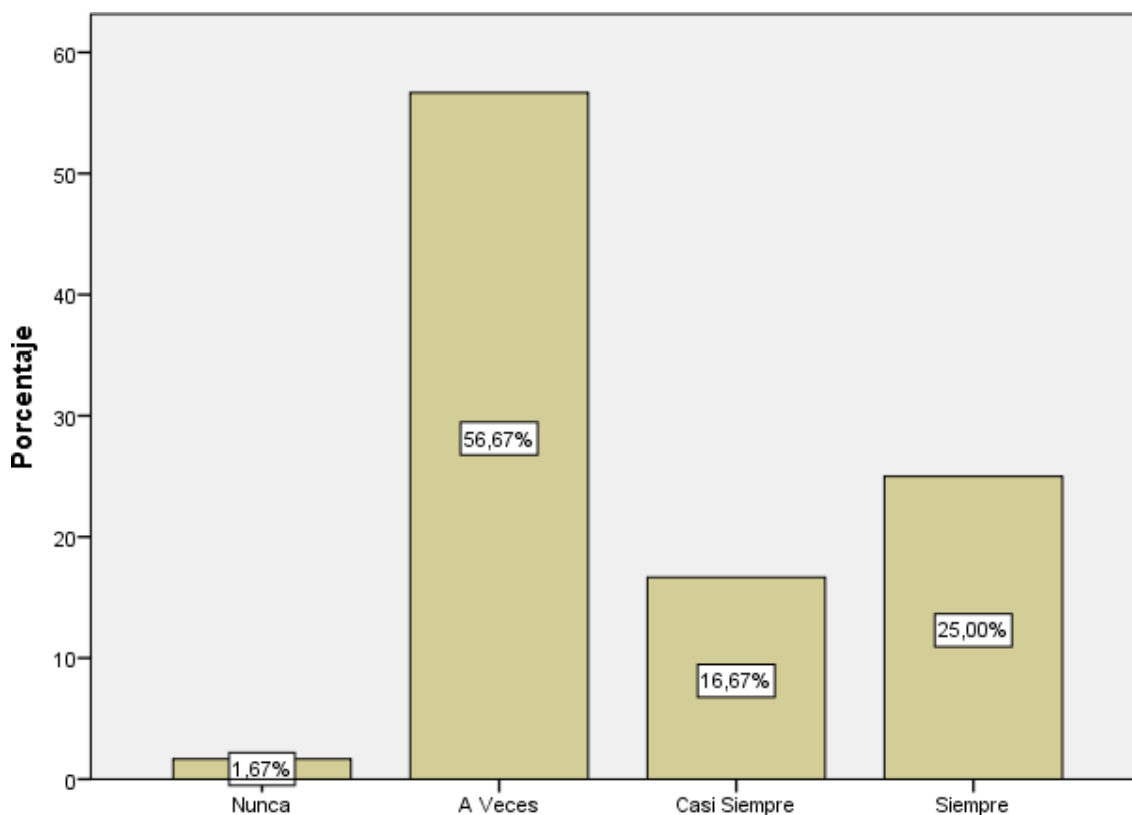


**Figura 2:** Dimensión 2 (Agrupada) “Planeamiento de Objetivos y Política”

De acuerdo al sondeo realizado a los trabajadores de la DREC del Callao se puede evidenciar que poco más del 45% indicaron nunca en la empresa realizan un Planeamiento de Objetivos y Política dentro de ella, y también se nota que poco más del 14% indicaron que a veces realizan planeamientos de Objetivos y Políticas en la empresa y poco más del 37% indicaron que siempre realizan dicho planeamiento de Objetivos y Política acordes a la empresa en la DREC del Callao.

**Tabla 7:** Dimensión 3 (Agrupada) “Formulación estratégica y Política”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	A Veces	34	56,7	56,7	58,3
	Casi Siempre	10	16,7	16,7	75,0
	Siempre	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**Figura 3:** Dimensión 3 (Agrupada) “Formulación estratégica y Política”

De acuerdo al sondeo realizado a los trabajadores de la DREC del Callao se puede evidenciar que poco más del 55% indicaron a veces en la empresa realizan una buena Formulación estratégica y Política dentro de ella, y también se nota que poco más del 41% indicaron que siempre realizan Formulaciones estratégicas y de Políticas en la empresa y solo el 1.67% indicaron que nunca realizan dichas Formulaciones estratégicas y de Políticas acordes a la empresa en la DREC del Callao.



Interpretación de la variable independiente: “Planificación Estratégica”

La estadística descriptiva del dato independiente “Planificación Estratégica”, alcanzó un nivel de indecisión bajo las dimensiones trabajadas y también de inconformidad laboral dentro de la empresa DREC del Callao.

### Contrastación de hipótesis

**Tabla 8:** *Coefficiente de conexión de variables de Pearson*

<b>Coefficiente</b>	<b>Tipo de correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

### 3.2 Prueba de influencia

#### 3.2.1 Hipótesis general

Para la realización de las pruebas de hipótesis se tomaron las siguientes formulaciones de hipótesis las cuales se detallan:

Hi: La planificación estratégica influye en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018

H0: La planificación estratégica no influye en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018

Para las interpretaciones de las correlaciones se tendrán las siguientes consideraciones:

Si el nivel representativo es menor al 0.05 se aceptará la hipótesis alterna o de investigación y se rechazará la hipótesis nula, sin embargo, si el p-valor resulta mayor al 0.05 se dará por valido la hipótesis nula

**Tabla 8:** *Correlación de Pearson de la hipótesis general*

		Planificación Estratégica	Calidad De Servicio
Planificación Estratégica	Correlación de Pearson	1	,921**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Calidad De Servicio	Correlación de Pearson	,921**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al cuadro de correlación de Pearson se puede evidenciar un valor de correlación de 0.921 y un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , por ello se afirma una correlación positiva y significativa entre la planificación estratégica y la calidad de servicio.

**Tabla 9:** *Resumen según el dato independiente “Planificación estratégica” y la variable dependiente “Calidad de Servicio”*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,921 <sup>a</sup>	,849	,846	,391

a. Predictores: (Constante), Planificación Estratégica

En la tabla del resumen del modelo se evidencia nuevamente un coeficiente de correlación de 0.921, también se evidencia que la calidad de servicio se encuentra explicada en un 84.9% por la planificación estratégica en la DREC del Callao.

**Tabla 10:** Prueba de ANOVA según dato independiente “Planificación Estratégica” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	49,850	1	49,850	325,488	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	8,883	58	,153		
	Total	58,733	59			

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

b. Predictores: (Constante), Planificación Estratégica

La tabla de Anova, evidencia un estadístico de Fisher de 325.488 lo cual es positivo y se sitúa al lado derecho del área de reprobación, con nivel representativo menor al 0.05, de esta manera se asevera una relación directa entre la planificación estratégica y la calidad de servicio.

**Tabla 11:** Tabla de valores según el dato independiente “Planificación Estratégica” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-,250	,210		-1,190	,239
	Planificación Estratégica	1,033	,057	,921	18,041	,000

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

Por último, en la tabla de coeficiente se puede evidenciar un coeficiente estandarizado beta de 0.921, similar al coeficiente de Pearson mostrados anteriormente, también se evidencia un estadístico de t de Student de 18.041, lo cual es positivo ubicándose al lado derecho de la zona de rechazo, aceptando la hipótesis de investigación como verdadera en donde afirmamos que la planificación estratégica impacta en la calidad de servicio por el p-valor que fue menor al 0.05.

### 3.2.2 Hipótesis específica 1

Hi: El diagnostico estratégico impacta en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018

H0: El diagnostico estratégico no impacta en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao – 2018

Para las interpretaciones de las correlaciones se tendrán las siguientes consideraciones:

Si el grado de tolerancia es menor al 0.05 se aceptará la hipótesis alterna o de investigación y se rechazará la hipótesis nula, sin embargo, si el p-valor resulta mayor al 0.05 se dará por valido la hipótesis nula

**Tabla 12: Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.**

		Calidad De Servicio	Diagnóstico Estratégico
Calidad De Servicio	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Diagnóstico Estratégico	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al cuadro de correlación de Pearson se puede evidenciar un coeficiente de correlación de 0.829 y un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , por ello se afirma una correlación positiva y significativa entre el diagnostico estrategico y la calidad de servicio.

**Tabla 13: Cuadro resumen según la dimensión “Diagnostico Estratégico” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,829 <sup>a</sup>	,687	,681	,563

a. Predictores: (Constante), Diagnóstico Estratégico

En la tabla del resumen del modelo se evidencia nuevamente un coeficiente de correlación de 0.829, también se evidencia que la calidad de servicio se encuentra explicada en un 6.7% por el diagnostico estratégico en la DREC del Callao.

**Tabla 14: Prueba de ANOVA según la dimensión “Diagnostico Estratégico” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	40,330	1	40,330	127,105	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	18,403	58	,317		
	Total	58,733	59			

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

b. Predictores: (Constante), Diagnóstico Estratégico

La tabla de Anova, evidencia un estadístico de Fisher de 127.105 lo cual es positivo y se sitúa al lado derecho del lugar de reprobación, con un valor menor al 0.05, de esta manera se asevera una relación directa entre el Diagnóstico Estratégico y la calidad de servicio.

**Tabla 15:** Tabla de coeficientes según la dimensión 1 “*Diagnostico Estratégico*” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	,383	,280		1,365	,177
Diagnóstico Estratégico	,893	,079	,829	11,274	,000

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

Por último, en la tabla de coeficiente se puede evidenciar un coeficiente estandarizado beta de 0.829, similar al coeficiente de Pearson mostrados anteriormente, también se evidencia un estadístico de t de Student de 11.274, lo cual es positivo ubicándose al lado derecho de la zona de rechazo, aceptando la hipótesis de investigación como verdadera en donde afirmamos que el diagnostico estrategico repercute de manera significativa en la calidad de servicio por el p-valor que fue menor al 0.05.

### 3.3.3 Hipótesis específica 2

Hi: La planeación de objetivo y política impacta en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018

H0: La planeación de objetivo y política no influye en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018

Para las interpretaciones se tendrán las siguientes consideraciones:

Si el grado de importancia es menor al 0.05 se aceptará la hipótesis alterna o de investigación y se rechazará la hipótesis nula, sin embargo, si el p-valor resulta mayor al 0.05 se dará por valido la hipótesis nula

**Tabla 16:** *Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.*

		Calidad De Servicio	Planteamiento De Objetivos Y Política
Calidad De Servicio	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Planteamiento De Objetivos Y Política	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al cuadro de correlación de Pearson se puede evidenciar un grado de importancia del 0.908 y un nivel significativo del  $0.000 < 0.05$ , por ello se afirma una correlación efectiva e

importante entre el planteamiento de objetivos y política y la calidad de servicio.

**Tabla 17:** Resumen de modelo según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Políticas” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,908 <sup>a</sup>	,824	,821	,423

a. Predictores: (Constante), Planteamiento De Objetivos Y Política

En la tabla del resumen del modelo se evidencia nuevamente un coeficiente de correlación de 0.908, también se evidencia que la calidad de servicio se encuentra explicada en un 82.4% por el Planteamiento De Objetivos Y Política en la DREC del Callao.

**Tabla 18:** Demostración de ANOVA según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Política” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	48,373	1	48,373	270,812	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	10,360	58	,179		
	Total	58,733	59			

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

b. Predictores: (Constante), Planteamiento De Objetivos Y Política

La tabla de Anova, evidencia un estadístico de Fisher de 270.812 lo cual es positivo y se sitúa al lado derecho de la zona de rechazo, con nivel de significancia menor al 0.05, de esta manera se asevera una relación directa entre el Planteamiento De Objetivos Y Política y la calidad de servicio.

**Tabla 19:** Resultado de datos según la dimensión “Planteamiento de Objetivos y Políticas” y el dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizado	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,235	,144		8,554	,000
	Planteamiento De Objetivos Y Política	,694	,042	,908	16,456	,000

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

Por último, en la tabla de coeficiente se puede evidenciar un coeficiente estandarizado beta de 0.908, similar al coeficiente de Pearson mostrados anteriormente, también se evidencia un estadístico de t de Student de 16.456, lo cual es positivo ubicándose al lado derecho de la zona de rechazo, aceptando la hipótesis de investigación como verdadera en donde

afirmamos que el Planteamiento de Objetivos y Política impacta de manera significativa en la calidad de servicio por el p-valor que fue menor al 0.05.

### 3.3.4 Hipótesis específica 3

Hi: La formulación estratégica impacta en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao – 2018

H0: La formulación estratégica no influye en la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao – 2018

**Tabla 20:** *Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.*

		Calidad De Servicio	Formulación Estratégica
Calidad De Servicio	Correlación de Pearson	1	,841**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Formulación Estratégica	Correlación de Pearson	,841**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al cuadro de correlación de Pearson se puede evidenciar un grado de correlación de 0.841 y un nivel de importancia del  $0.000 < \alpha < 0.05$ , por ello se afirma una correlación positiva y significativa entre la formulación estratégica y la calidad de servicio.

**Tabla 21:** *Resumen modelo según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,841 <sup>a</sup>	,707	,702	,545

a. Predictores: (Constante), Formulación Estratégica

En la tabla del resumen del modelo se evidencia nuevamente un coeficiente de correlación de 0.841, también se evidencia que la calidad de servicio se encuentra explicada en un 70.7% por la formulación estratégica en la DREC del Callao.

**Tabla 22:** Prueba de ANOVA según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	41,521	1	41,521	139,913	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	17,212	58	,297		
	Total	58,733	59			

a. Variable dependiente: Calidad De Servicio

b. Predictores: (Constante), Formulación Estratégica

La tabla de Anova, evidencia un estadístico de Fisher de 139.913 lo cual es positivo y se sitúa al lado derecho del área de reprobación, con grado de impacto menor al 0.05, de esta manera se asevera una relación directa entre la formulación estratégica y la calidad de servicio.

**Tabla 23:** Tabla informativa según la dimensión “Formulación Estratégica” y del dato dependiente “Calidad de Servicio”

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,120	,289		,416	,679
	Formulación Estratégica	,912	,077	,841	11,828	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Por último, en la tabla de coeficiente se puede evidenciar un coeficiente estandarizado beta de 0.841, similar al coeficiente de Pearson mostrados anteriormente, también se evidencia un estadístico de t de Student de 11.828, lo cual es positivo ubicándose al lado derecho de la zona de rechazo, aceptando la hipótesis de investigación como verdadera en donde afirmamos que la formulación estratégica impacta de manera significativa en la calidad de servicio por el p-valor que fue menor al 0.05.



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión – Hipótesis general

Se planteó como fin principal establecer el nivel de autoridad que existe entre las variables investigadas: Planificación estratégica y Calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao. Se utilizaron los resultados obtenidos en el Test de Pearson, suministrando datos directos muy fuertes del 92.1% entre las variables y un p-valor  $< 0.05$ , en referencia a lo indicado por Hernández et. al. (2014). Podemos dar por válido la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula. Igualmente, en el cuadro de coeficientes evidenció que la planificación estratégica influye en un 84.6% en la calidad de servicio en relación a la empresa DREC – Callao.

Encontramos relación con la investigación de Ramírez (2015), quien realizó su estudio para determinar el impacto de un Plan Estratégico en la Gestión Pública de una entidad, concluyendo sobre como la gestión pública se corrige con la aplicación del plan estratégico. De igual forma los resultados del contraste de hipótesis, empleando el estadístico de Pearson es de  $0.000 < \alpha = 0.05$ . Por ello, se da por válido la hipótesis alterna y se anula la  $H_0$ , porque, hay relación directa y significativa de 0,823.

Ratificamos estos resultados tanto de la investigación en estudio como el de Ramírez con la teoría basada en el estudio de Saiz (2012, citado en Aramburu, 2017) explica que: “Al referirnos de un plan estratégico, hablamos de un plan maestro en el que los altos directivos de la empresa recopilan decisiones estratégicas corporativas que se han tomado hoy, y lo que se hará en un largo plazo siguiente”.

Tomando en cuenta, las contribuciones de Ramírez y Saiz, citados anteriormente, juntamente con los resultados conseguidos en las validaciones podemos relacionarlo con la teoría de los autores, entregando un fundamento teórico al artículo, señalando con autenticidad los resultados emanados en la actual indagación.

Se estableció como fin específico establecer la influencia que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao. Se utilizó el estadístico de Pearson, obteniendo como consecuencia la evidencia que existe correlación positiva de 82.9% entre el Diagnóstico estratégico y la Calidad de Servicio, y un p-valor  $< 0.05$ , de acuerdo con lo señalado por Hernández (2014). Así, se rechaza la  $H_0$  y es aceptada la hipótesis de estudio. Igualmente, el cuadro de coeficientes mostró que el

diagnostico estratégico influye en un 89.3 % de cara a la calidad de servicio en la empresa DREC – Callao, 2018.

Encontramos relación en los estudios de Zuleta, Clemenza y Araujo (2014) titulado “Calidad de Servicio percibida por los usuarios de los programas de Postgrado en Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales” señalan: que las personas que intervienen en los programas de Postgrado, perciben que la calidad de servicio envuelve parcialmente sus expectativas respecto a los cinco elementos estudiados, llevando esto a establecer que se hallan satisfechos. De acuerdo a eso, se presume que la entidad brinda un servicio de calidad admisible; sin embargo, la clientela demanda un excelente desempeño, consiguiendo así adaptarse a su elevado requerimiento, en otro sentido, es preciso comenzar labores orientadas a optimizar la apreciación de los participantes respecto a los caracteres no tangibles que mostraron valores negativos más elevados. En esta investigación dichos aspectos logran ser observados como parte de una comunicación no verbal que otorga valor a la calidad percibida.

Según Duran, García, Crissien, y Virviesca. (2017) manifiesta que: La fase final de la dirección estratégica es la evaluación de la estrategia. Los directivos actualmente precisan conocer el momento cuando algunas estrategias no marchan correctamente; y la evaluación de la estrategia es la manera más importante para conseguir información. Existen tres actividades primordiales con respecto a la evaluación de estrategias: La revisión de los elementos externos e internos en los cuales están basadas las estrategias de la actualidad, el cálculo de rendimiento y la adquisición de disposiciones correctoras.

Tomando en cuenta las contribuciones de Zuleta, Clemenza y Araujo y Duran, García, Crissien y Virviesca, citados párrafo anterior, y en conjunto con los resultados alcanzados en las contrastaciones de hipótesis de este estudio como soporte a las mencionadas teorías que hay concurrencia con lo que indican los autores, lo que, ha brindado una base teórica al estudio, manifestando la autenticidad de los resultados procedentes en el trabajo actual.

#### **4.2. Discusión – Planteamiento de objetivos y política.**

Se planteó como fin principal establecer el nivel de impacto que existe entre el planteamiento de objetivos, política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao. Se utilizó la estadística de Pearson, obteniendo como consecuencia la evidencia que existe una relación directa muy fuerte de 90.8% entre las variables y un p-valor < al 0.05, en referencia a lo

indicado por Hernández et. al. (2014). Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Igualmente, la tabla de coeficientes evidenció que el planteamiento de objetivos, política influye en un 69.4% en la calidad de servicio en relación a la empresa DREC – Callao.

En conclusión, Gonzales, (2014) con su trabajo titulado “Evaluación de la Calidad de Servicio percibida en entidades bancarias”, expresa que: el procedimiento delineado para el desarrollo de la calidad contemplada por los clientes en los servicios bancarios recibidos se avala la valoración con un orientación de gestión en procesos, en otro orden de ideas la evaluación de la calidad observada demostró que para las afirmaciones del cuestionario serqual, las perspectivas de la clientela no lograron superar sus expectativas y las brechas con un índice menor de calidad se correspondían con el tiempo de servicio. En dicho trabajo de la calidad de servicio se muestra que las compañías no poseen una excelente gestión de procesos por lo cual se requiere valorar la calidad del servicio que brindaremos.

Según Duran, García, Crissien, y Virviesca (2017) manifiestan que las capacidades interpersonales son fundamentales para alcanzar el éxito, ya que las políticas de organización ocurren por los servicios que prestan para cumplir con las metas o fines planteados, en una empresa la programación tiene que tomar en cuenta el uso de dicho instrumento para convertirse en la base de la toma de decisiones y así contemplar esta consecuencia en los objetivos logrados.

Valorando las aportaciones de Gonzales y Duran, García, Crissien y Virviesca, citados anteriormente, y junto a las resultas alcanzadas en las pruebas de contrastaciones de hipótesis de la indagación como soporte a las teorías mencionadas que hay sincronía con lo que indican los autores, quien, ha entregado una base teórica al estudio, señalando con autenticidad los resultados conseguidos en la actual indagación.

#### **4.3. Discusión – Formulación estratégica.**

Se planteó como fin principal establecer el grado de impacto que existe entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao. Se utilizó la estadística inferencial de Pearson, suministrando como consecuencia la presencia de una correlación directa muy fuerte de 81.4% entre las variables y un p-valor < al 0.05, en referencia a Hernández et. al. (2014). En efecto, se valida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Igualmente, la tabla de coeficientes evidenció que la formulación estratégica influye en un 91.2% en la calidad de servicio en relación a la empresa DREC – Callao.

Por otro lado, [...] Fernández, (2015) desarrollo la tesis titulada “Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública” indicando lo siguiente: el horario de atención y el tiempo de espera, son los aspectos más resaltantes al momento de evaluar el servicio que se brinda en dicha área. Con respecto a la dimensión: confiabilidad, pues se afirma que los afiliados se encuentran totalmente satisfechos; finalmente si bien es cierto el afiliado se siente satisfecho siendo esta la principal expectativa es necesario reforzarlo en beneficio de los afiliados. Por lo general la calidad de servicio da a conocer la relación que tiene el trabajador con el usuario formando así una relación más amplia, ya que es importante estar altamente capacitado y saber dar un buen trato al usuario, por consiguiente, se afirma que la calidad de servicio es necesario saber cuál es la percepción que tienen los usuarios con el servicio brindado.

Según Duran, García, Crissien, y Virviesca (2017) “la fórmula de la estrategia contiene la realización de una visión y misión de la entidad”, esto nos dice que debemos ubicar las oportunidades y amenazas del exterior de una organización, establecimiento las fortalezas y debilidades internas.

Valorando las aportaciones de Gonzales y Duran, García, Crissien y Virviesca, citados anteriormente, y junto a las resultas alcanzadas en las pruebas de contrastaciones de hipótesis de la indagación como soporte a las teorías mencionadas que hay sincronía con lo que indican los autores, quien, ha entregado una base teórica al estudio, señalando con autenticidad los resultados conseguidos en la actual indagación.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se estableció una 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
2. Se logró establecer una influencia significativa entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC del Callao y una correlación considerable con un p-valor < al 0.05 planteada en la investigación, aseverando la hipótesis específica 1 alterna como verdadera.
3. Se logró establecer una influencia significativa entre el planeamiento de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC del Callao y una correlación considerable con un p-valor < al 0.05 planteada en la investigación, aseverando la hipótesis específica 2 alterna como verdadera.
4. Se logró establecer una influencia significativa entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC del Callao y una correlación considerable con un p-valor < al 0.05 planteada en la investigación, aseverando la hipótesis específica 3 alterna como verdadera.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. De acuerdo a los resultados entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC del Callao, se pudo determinar que el conocimiento es el factor importante para la empresa, ya que se debe replantear nuevas estrategias, capacitar a los trabajadores, estar así informado de lo que sucede con la empresa.
2. Por ello la primera dimensión diagnóstico estratégico se recomienda, realizar una evaluación de las estrategias que se han empleado, para así determinar que métodos no están funcionando, por consiguiente, el gerente general debe estar informado y que éste realice la revisión de las actividades externas e internas de la empresa.
3. Así mismo la dimensión planeamiento de objetivos y política, es muy importante que los trabajadores sepan cuáles son sus actividades a realizar y que el jefe de cada área este con ellos para apoyarlos y resolver cualquier duda o inquietud de los usuarios para así poder brindar un buen servicio.

4. Finalmente, la dimensión formación de estrategia se debe realizar un estudio de las debilidades y fortalezas internas que tiene la organización para así poder mejorarlas y replantear nuevas estrategias alternativas en un plazo determinado para que la empresa tenga una misma dirección y objetivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P. (2010). *Calidad (Segunda ed.)*. España: Paraninfo.
- Álvarez, J. (2014). *Propuesta de herramienta de planificación estratégica para la Gerencia Educación de Fundación Minera Escondida (Tesis de maestría)*. Universidad de Chile, Antofagasta, Chile
- Araque, M. (2014). *Planificación Estratégica de la Empresa Aica (Tesis de maestría)*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado. (1.ª ed.)*. Lima: Universidad ESAN.
- Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España
- Camacaro, C. (2014). *Desarrollo personal*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Desarrollo%20Personal.htm>
- Campos, F. (2014). *Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión de una organización sin fines de lucro: Caso ONG Psicólogos Voluntarios (Tesis de maestría)*. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Domínguez C (2016) Planificación estratégica como herramienta de gestión para mejorar la calidad de atención a los usuarios. Revista: Ciencia y Tecnología.12 (4), 167 – 182. Recuperado de:
- Fernández, (2015) *desarrollo la tesis titulada “Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública”*
- Galán, M. (2012). *Investigación descriptiva*. Colombia. Recuperado de : [http://manuelgalan.blogspot.com/2012\\_08\\_26\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2012_08_26_archive.html)
- Gamarra, A. (2015). *Aplicación del Modelo DirCom propuesto por Joan Costa en la Dirección y Gestión Estratégica de la Comunicación en campañas políticas municipales del Perú. Caso: Susana Villarán (Tesis de maestría)*. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Ganoza, L. (2015) *Aplicación de un Plan Estratégico para la mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020 (Tesis de maestría)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

- Ganoza, L. (2015) *Aplicación de un Plan Estratégico para la mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020 (Tesis de maestría)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Gonzales, (2014) en su tesis titulada “Evaluación de la Calidad de Servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala serqual”.
- González, J. (2012). *La importancia de la investigación correlacional en las investigaciones pedagógicas*. Chile. Recuperado : <http://www.buenastareas.com/ensayos/Investigacioncorrelacional/4607857.html>
- Guerrero, N (200), Apuntes de derecho administrativo, Tipografía Comercial, Guanajuato Teoría de administración pública:
- Hernández et al. (2010). *Metodología de Investigación*. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores – 6ta Edición.
- Hernández, Fernandez y Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. Mc Grill. Mexico. Hernández, C. (2012). *Diseños no experimentales*. Venezuela. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentalessegun.html>
- Huamani, T. (2014). *Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional*. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n10/importancia.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm)
- Koontz, H y Wehrich, H. (2001). *Administración una perspectiva global*. 11ª ed. México: Mc Graw Hill.
- Landa (2015). “*La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud (Tesis para optar el grado de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle*”.
- Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. Universidad Enrique Guzmán y Valle. Retrieved from [http://www.academia.edu/11120546/Proyecto\\_tesis\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_N\\_](http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_N_)



*LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD\_3*

- Lledó, P. (2013). *Director de Proyectos*. Argentina: Pearson – 2da. Edición
- Lozano, P. (2013). *Gestión Estratégica Universitaria para mejorar el posicionamiento del contador público del Centro del Perú (Tesis doctoral)*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Macchiarola, V (2010). *Enfoques de planeamiento y racionalidad de la acción*. Argentina. Recuperado de: <http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/Macchiarola.htm>
- Maldonado, J. (2014). *Fundamentos de la Calidad Total*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/gurus.html>
- Marciniak, R. (2013). *Definiciones y componentes de un plan estratégico*. Recuperado de: <http://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>
- Pando, J. y Walter, D. (2014). *Planificación Estratégica*. Buenos Aires: Ediciones SAAP – 1ra. Edición.
- Polo, R. (2014). *Diseño del Plan Estratégico 2013-2016 para la Constructora Rodriguez (Tesis de maestría)*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador. Revista De Investigación En Psicología - Vol. 16, N.º 1
- Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 17, núm. 2, 2001, pp. 233-235  
Revista El Buzón de Pacioli, I Año XII Número 81 abril-junio 2013:
- Ruiz César y Gómez Alejos (2015). *“Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte (Tesis para optar el grado de Doctor) Universidad de la Rioja”*.t
- Ruiz, C. (2008). *La Importancia de la Gestión de la Calidad*. Recuperado de: <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Sartori, G. (2014). *Elementos de teoría política*. Madrid: Editorial Alianza.
- Torres, M. (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. “Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado” Retrieved from [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)

Varela, O. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Recuperado de:  
*Primera Edición. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela*

Vásquez, F. (2012). *La productividad laboral en el Perú*. Recuperado de:  
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda157/moneda-157-06.pdf>

Vergara J.C. y Quesada V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Rev. Investigación educativa*. Versión On-line, Vol. 13, N.º 1, Universidad Autónoma de Lima. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100007&script=sci_arttext)

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionarios

#### INTRODUCCIÓN.

Estimado(a) Sr(a).

La información es confidencial y reservada, ya que los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta según a los valores mostrados en la tabla siguiente:

DATOS ESPECÍFICOS	
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores aportan actitudes y mejora continua para contribuir un ambiente de trabajo armónico					
2	El funcionario brinda el apoyo necesario en su área.					
3	Los trabajadores de la institución tienen clara las funciones del área, así como su reglamento interno					
4	El jefe de área capacita a sus trabajadores mensualmente para ver su rendimiento en el área.					
5	El jefe de área toma buenas decisiones ante un problema que se presenta.					
6	Su jefe inmediato propone estrategias para la mejora del área					
7	Se utiliza canales de comunicación adecuados entre el jefe de área y el personal operativo de la empresa.					
8	El jefe de área supervisa anualmente todos los documentos que se han realizado					
9	Ud. Ha formado parte de algún comité de su área que tome decisiones de mejora continua para la empresa.					
10	El jefe de área está conforme con la misión y visión de la empresa					
11	Los trabajadores de cada área ponen en práctica la misión de la empresa.					

Muchas Gracias

**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El área cumple en realizar la documentación en el tiempo acordado con el usuario.					
13	Cree usted que ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios.					
14	Los trabajadores resuelven de manera conjunta las inquietudes de los usuarios					
15	Los trabajadores son evaluados constantemente por los jefes de área					
16	Los trabajadores utilizan los sistemas de forma adecuada para la atención al usuario.					
17	Los trabajadores cumplen con los objetivos establecidos en las áreas					
18	Ustedes como trabajadores creen ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios					
19	Los trabajadores buscan alternativas de solución ante los problemas que se presentan en la institución					
20	Los trabajadores se sienten comprometidos con sus funciones a realizar.					

Muchas Gracias

## Anexo 2: Certificados de validez del instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANIFICACION ESTRATEGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Formulación de la estrategia</b>							
1	El jefe de área está conforme con la misión y visión de la empresa							
2	Los trabajadores de cada área ponen en práctica la misión de la empresa							
	<b>DIMENSIÓN 2: Planeamiento de objetivos y política</b>							
3	El jefe de área toma buenas decisiones ante un problema que se presenta.							
4	Su jefe inmediato propone estrategias para la mejora del área							
5	Se utiliza canales de comunicación adecuados entre el jefe de área y el personal operativo de la empresa.							
6	El jefe de área supervisa anualmente todo los documentos que se han realizado							
7	Ud. ha formado parte de algún comité de su área que tome decisiones de mejora continua para la empresa.							
	<b>DIMENSIÓN 3: Diagnóstico Estratégico</b>							
8	Los trabajadores aportan actitudes y mejora continua para contribuir un ambiente de trabajo armónico							
9	El funcionario brinda el apoyo necesario en su área							
10	Los trabajadores de la institución tienen clara las funciones del área, así como su reglamento interno							
11	El jefe de área capacita a sus trabajadores mensualmente para ver su rendimiento en el área							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Barrota Barreto Israel   DNI: 10.614.088

Especialidad del validador: L.C. Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

14 de Noviembre de 2018

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fortalecer sistemas y procesos</b>							
11	El área cumple en realizar la documentación en el tiempo acordado con el usuario.							
12	Cree usted que ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios.							
	Los trabajadores resuelven de manera conjunta las inquietudes de los usuarios							
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivar la participación del proceso y el trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores son evaluados constantemente por los jefes de área							
14	Los trabajadores utilizan los sistemas de forma adecuada para la atención al usuario.							
15	Los trabajadores cumplen con los objetivos establecidos en el área.							
16	Ustedes como trabajadores creen ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios							
	<b>DIMENSIÓN 3: Mejorar la coordinación y la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores buscan alternativas de solución ante los problemas que se presentan en la institución							
18	Los trabajadores se sienten comprometidos con sus funciones a realizar.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Israel Barrutia Barreto.        DNI: 10614088.....

Especialidad del validador: Lic. Administración.....

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

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

14 de noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANIFICACION ESTRATEGICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Formulación de la estrategia</b>							
1	El jefe de área está conforme con la misión y visión de la empresa	✓		✓		✓		
2	Los trabajadores de cada área ponen en práctica la misión de la empresa	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Planeamiento de objetivos y política</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El jefe de área toma buenas decisiones ante un problema que se presenta.	✓		✓		✓		
4	Su jefe inmediato propone estrategias para la mejora del área	✓		✓		✓		
5	Se utiliza canales de comunicación adecuados entre el jefe de área y el personal operativo de la empresa.	✓		✓		✓		
6	El jefe de área supervisa anualmente todo los documentos que se han realizado	✓		✓		✓		
7	Ud. ha formado parte de algún comité de su área que tome decisiones de mejora continua para la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Diagnóstico Estratégico</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores aportan actitudes y mejora continua para contribuir un ambiente de trabajo armónico	✓		✓		✓		
9	El funcionario brinda el apoyo necesario en su área	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores de la institución tienen clara las funciones del área, así como su reglamento interno	✓		✓		✓		
11	El jefe de área capacita a sus trabajadores mensualmente para ver su rendimiento en el área	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

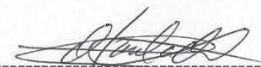
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Otarda Chavez Maribel J.    DNI: 46103309

Especialidad del validador: Administración

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

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

14 de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fortalecer sistemas y procesos</b>								
11	El área cumple en realizar la documentación en el tiempo acordado con el usuario.							
12	Cree usted que ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios.							
	Los trabajadores resuelven de manera conjunta las inquietudes de los usuarios							
<b>DIMENSIÓN 2: Motivar la participación del proceso y el trabajo en equipo</b>								
13	Los trabajadores son evaluados constantemente por los jefes de área							
14	Los trabajadores utilizan los sistemas de forma adecuada para la atención al usuario.							
15	Los trabajadores cumplen con los objetivos establecidos en el área.							
16	Ustedes como trabajadores creen ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios							
<b>DIMENSIÓN 3: Mejorar la coordinación y la comunicación</b>								
17	Los trabajadores buscan alternativas de solución ante los problemas que se presentan en la institución							
18	Los trabajadores se sienten comprometidos con sus funciones a realizar.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Mg. Otavola Chavez Maribel Juliana*      DNI: *46103309*

Especialidad del validador: *Administración*

16 de noviembre del 2018

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

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

\_\_\_\_\_  
*[Firma]*

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANIFICACION ESTRATEGICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Formulación de la estrategia</b>								
1	El jefe de área está conforme con la misión y visión de la empresa	/		/		/		
2	Los trabajadores de cada área ponen en práctica la misión de la empresa	/		/		/		
<b>DIMENSION 2: Planeamiento de objetivos y política</b>								
3	El jefe de área toma buenas decisiones ante un problema que se presenta.	/		/		/		
4	Su jefe inmediato propone estrategias para la mejora del área	/		/		/		
5	Se utiliza canales de comunicación adecuados entre el jefe de área y el personal operativo de la empresa.	/		/		/		
6	El jefe de área supervisa anualmente todo los documentos que se han realizado	/		/		/		
7	Ud. ha formado parte de algún comité de su área que tome decisiones de mejora continua para la empresa.	/		/		/		
<b>DIMENSION 3: Diagnóstico Estratégico</b>								
8	Los trabajadores aportan actitudes y mejora continua para contribuir un ambiente de trabajo armónico	/		/		/		
9	El funcionario brinda el apoyo necesario en su área	/		/		/		
10	Los trabajadores de la institución tienen clara las funciones del área, así como su reglamento interno	/		/		/		
11	El jefe de área capacita a sus trabajadores mensualmente para ver su rendimiento en el área	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia Parcial*

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable 

 Apellidos y nombres del juez validador: *López Andarao Rafael* DNI: *05273202*

 Especialidad del validador: *Planificación Estratégica*

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

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

14 de Noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fortalecer sistemas y procesos</b>								
11	El área cumple en realizar la documentación en el tiempo acordado con el usuario.	/		/		/		
12	Cree usted que ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios.	/		/		/		
	Los trabajadores resuelven de manera conjunta las inquietudes de los usuarios	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Motivar la participación del proceso y el trabajo en equipo</b>								
13	Los trabajadores son evaluados constantemente por los jefes de área	/		/		/		
14	Los trabajadores utilizan los sistemas de forma adecuada para la atención al usuario.	/		/		/		
15	Los trabajadores cumplen con los objetivos establecidos en el área.	/		/		/		
16	Ustedes como trabajadores creen ofrece una buena calidad de servicio a los usuarios	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Mejorar la coordinación y la comunicación</b>								
17	Los trabajadores buscan alternativas de solución ante los problemas que se presentan en la institución	/		/		/		
18	Los trabajadores se sienten comprometidos con sus funciones a realizar.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia Pados*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

*López Landero Rojas*

DNI: *08273208*

Especialidad del validador:

*Planificación Estratégica*

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

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

16 de noviembre del 2018

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

### Anexo 3 Matriz de Consistencia

Planificación estratégica y su influencia en la calidad de servicio de la Drec, Callao, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Dependiente</b>		
1) ¿Cuál es el nivel de influencia entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?	1) Determinar el nivel de influencia que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018.	Existe una influencia significativa de la planificación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018	Planificación Estratégica	Dirección. Factores Internos. Evaluaciones. Toma de decisiones. Metas Logradas. Organización. Misión y Visión.	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Explicativa: 240 Técnicas e instrumento. de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario de 20 enunciados <i>Validez:</i> Por juicio de expertos Confiable: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.930 – planificación estratégica y 0.909 calidad de servicio Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
<b>Problemas Secundarios</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable Independiente</b>		
1) ¿Cuál es el nivel de influencia entre la formulación de estrategia y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018	1) Determinar el nivel de influencia que existe entre la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018	1) Existe una influencia significativa en la formulación estratégica y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018			
2) ¿Cuál es el nivel de influencia entre el planeamiento de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?	2) Determinar el nivel de influencia que existe entre el planeamiento de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018	2) Existe una influencia significativa en la planeación de objetivo y política y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018	Calidad de Servicio	Eficiencia de la documentación. Capacidad de respuesta. Propuesta de mejora de servicio. Rendimiento de servicio. Conocimiento y aprendizaje. Logros de Objetivo.	
3) ¿Cuál es el nivel de influencia entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del Callao - 2018?	3) Determinar el nivel de influencia que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018	3) Existe una influencia significativa en el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de la DREC en el distrito del callao - 2018			