



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Planificación estratégica y gestión de la calidad en los  
trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac,  
2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Edwin Freddy Guzmán Diestra

**ASESOR:**

Dr. Roberto Marroquín Peña

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

**Páginas de los jurados**

---

**Dr. Arturo Melgar Begazo**

**Presidente**

---

**Mgtr. Miluska Vega Guevara**

**Secretario**

---

**Dr. Roberto Marroquín Peña**

**Vocal**

**Dedicatoria:**

A Dios por ser la luz que ilumina eternamente mi camino y por ser el amigo que me acompaña siempre.

A mis padres: por ser la razón de mi vida y ser mis mejores maestros de la vida.

Edwin Guzman.

**Agradecimiento:**

Por ser esta Universidad Cesar Vallejo, quien nos brindó sus aulas para inculcarnos conocimientos, que nos servirá en el futuro.

Esta Universidad Cesar Vallejo que nos permitió culminar nuestros estudios y escalar un peldaño más en nuestra carrera magisterial.

Doctor Marroquín Peña, Roberto, por la asesoría que ayudaron en la realización de este trabajo de investigación.

Edwin Guzmán

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Edwin Freddy Guzmán Diestra, DNI N° 45866954, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento mi trabajo de investigación “Planificación Estratégico y Gestión de la Calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016”.

Por la cual, declaro lo siguiente:

Haber tenido en cuenta, normas internacionales y referencias de acuerdo a lo establecido, por ende, el presente trabajo de investigación no es plagiada ni total ni parcial.

En este presente trabajo de investigación no ha sido presentada con anterioridad, ni parcial ni en su totalidad.

En el presente trabajo de investigación los resultados obtenidos son reales, no han sido duplicados, tampoco copiados, de tal forma que se pueden considerar como aporte para la sociedad.

Si en caso se encontrara dentro de este presente trabajo de investigación, algún material sin el reconocimiento del autor, asumiré las sanciones que conllevan mi accionar.

Lima, 07 de enero del 2017

---

Edwin Freddy Guzmán Diestra  
DNI: 45866954

## **Presentación**

Estimados miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (ex Asamblea Nacional de Rectores) para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis es de tipo básica, nivel correlacional y el diseño no experimental teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016.

El documento consta de siete capítulos: Introducción, Marco metodológico, Resultados, Discusión, Conclusión, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando señores del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

# ÍNDICE

Páginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	17
1.1.1. Antecedentes internacionales	17
1.1.2. Antecedentes nacionales	19
1.2. Fundamentación científica	20
1.2.1. Planificación estratégica	20
1.3. Justificación	47
1.3.1. Justificación teórica	47
1.3.2. Justificación practica	48
1.3.3 Justificación metodológica	48
1.4. Problema	48
1.4.1. Problema general	48
1.4.2. Problema específico	49
1.5. Hipótesis	49
1.5.1. Hipótesis general	49
1.5.2. Hipótesis específico	49
1.6. Objetivo	50
1.6.1. Objetivo general	50
1.6.2. Objetivo específico	50
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	52
2.1.1. Planificación estratégica	52
2.1.2. Gestión de la calidad	52

2.2.Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.6.1. Población	57
2.6.2. Muestra	58
2.6.3. Muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8. Métodos de análisis de datos	63
III. Resultados	65
3.1. Resultados descriptivos	66
3.1.1. Planificación estratégica	66
3.1.2. Gestión de la calidad	67
3.2. Resultados correlacionales	68
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias bibliográficas	85
Apéndice	
A) Matriz de consistencia	
B) Cuestionario de planificación estratégica	
C) Cuestionario de gestión de la calidad	
D) Certificado de validez de contenido del instrumento planificación estratégica	
E) Certificado de validez de contenido del instrumento gestión de la calidad	
F) Nivel de confiabilidad del instrumento planificación estratégica	
G) Nivel de confiabilidad del instrumento niveles de gestión de la calidad	
H) Base de datos de la variable planificación estratégica	
I) Base de datos de la variable gestión de la calidad	
J) Evidencias visuales	
K) Artículo científico	



## Índice de tablas

		Páginas
Tabla 1	Definición operacional de la variable planificación estratégica.	53
Tabla 2	Definición operacional de la variable niveles de gestión de la calidad.	54
Tabla 3	Población que labora en la institución Rímac, 2016.	57
Tabla 4	Muestra de trabajadores Rímac, 2016.	59
Tabla 5	Validez de los instrumentos planificación estratégica.	61
Tabla 6	Validez del instrumento gestión de la calidad.	62
Tabla 7	Confiabilidad de Planificación Estratégica y Gestión calidad.	62
Tabla 8	Escala de interpretación para la correlación de Spearman.	64
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la variable Planificación Estratégica.	66
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la variable Gestión de la Calidad.	67
Tabla 11	Resultados correlacionales	68
Tabla 12	Grado de correlación y niveles de significación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	69
Tabla 13	Grado de correlación y niveles de significación entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	70

Tabla 14	Grado de correlación y niveles de significación entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	71
Tabla 15	Grado de correlación y niveles de significación entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	72
Tabla 16	Grado de correlación y niveles de significación entre el objetivo estratégico y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	73
Tabla 17	Grado de correlación y niveles de significación entre las estrategias y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	74
Tabla 18	Grado de correlación y niveles de significación entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP.	75

## Índice de figuras

		Páginas
Figura 1	Características de la planificación.	21
Figura 2	Esquema de la planificación estratégica.	25
Figura 3	Utilidad de contar con una misión.	31
Figura 4	Esquema y tipos de dimensiones de planificación estratégica.	32
Figura 5	Cadena básica de planificación estratégica.	33
Figura 6	Esquema de objetivos planificación estratégica.	34
Figura 7	Esquema de evaluación del desempeño.	35
Figura 8	Esquema de tipos de indicadores de desempeño.	36
Figura 9	Esquema de la medición del desempeño	37
Figura 10	Esquema de partes interesadas del sistema de gestión de la calidad.	45
Figura 11	Niveles de la planificación estratégica	66
Figura 12	Niveles de la gestión de la calidad	67

## Resumen

La presente investigación sobre la “Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016” está centrada en determinar ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensionistas de la PNP Rímac?

El presente trabajo de investigación está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dado, adquiriendo información y teorización de la variable para ampliar el cuerpo de conocimientos existentes hasta el momento sobre dicha variable.

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, porque se va a determinar la correlación existente entre las variables, planificación estratégica y la gestión de la calidad. El método fue hipotético deductivo; la población fue de 210 trabajadores, con una muestra de 136 trabajadores, utilizando instrumentos para recolección de datos.

El presente trabajo de investigación se realizó en la dirección de Pensiones de la PNP, fue realizado mediante la técnica encuesta, utilizando instrumentos llamados cuestionarios por cada variable, a un total de 136 trabajadores de la dirección de pensiones, lo cual fue validado por expertos, se utilizó el método de análisis de prueba no paramétrica debido a que son dos variables cuantitativas, por ello el análisis se realizó con la prueba de Rho de Spearman, que permitieron concluir que existe correlación positiva considerable entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac ( $,850^{**}$ ), aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Planificación estratégica, gestión de la calidad.

## Abstract

The present research on "Strategic Planning and Quality Management in PNP Rimac - 2016 PNP Pension Management" focuses on determining the extent to which strategic planning is related to quality management in Workers of the board of pensioners of PNP Rimac?

This research work is oriented to the knowledge of reality as it occurs in a given time space situation, acquiring information and theorization of the variable to expand the body of knowledge that has existed so far on this variable.

This research work is of a basic type, with a non-experimental cross-correlational type design, because it will determine the correlation between variables, strategic planning and quality management. The method is hypothetical deductive; The population was 210 workers, with a sample of 136 workers, using instruments for data collection.

The present research work was carried out in the Pension Management of the PNP, it was carried out by means of survey instruments for each variable, to a total of 136 workers of the pension management, which was validated by experts, the method of Analysis of non-parametric test because they are two quantitative variables, so the analysis was performed with the Spearman Rho test, which allowed to conclude that there is a considerable positive correlation between strategic planning and quality management in the workers of the Pension management of the PNP Rimac ( $.850^{**}$ ), accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis.

**Key words:** Strategic planning, quality management and pensioners.

# **I. Introducción**

## **Introducción**

Con relación al estudio de la gestión de la calidad como elemento fundamental del desarrollo de las instituciones, actualmente se vivencia un entorno en el cual, el mal implemento de la gestión de la calidad con relación a las labores que desempeña el personal es perjudicial, manifestándose en el excesivo tiempo para hacer pago de los impuestos que por ley le corresponden y otras actividades que las instituciones tiene claramente determinada y por una mala gestión no logra realizarse adecuadamente, por otro lado, la demora en las atenciones en los pensionistas, implican gasto económico y de tiempo, por no realizarse adecuadamente el pago de forma oportuna. Asimismo, Valdivia (2012) afirma que en países como Argentina se ha demostrado que una organización, una institución que se encarga de prestar servicios a los ciudadanos que tiene una planificación estratégica bien establecida logra mejores metas, ya que las labores de administración se relacionan con la calidad que los trabajadores le colocan, mostrando al final una satisfacción esperada tanto por clientes externos como internos.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, es necesario resaltar que la Policía Nacional del Perú, por medio del área encargada de la dirección de pensiones de la PNP, otorga derechos, a todo aquel usuario, miembro de la PNP, que se encuentra comprendido en la ley 19846, ley de pensiones de la PNP, así como otros miembros de la PNP, bajo los alcances del Decreto Legislativo N° 1133, los cuales están comprendidos los que comienzan su efectividad después del año 2012, fecha en la que se promulgó la norma bajo la ley 19846, la cual a la fecha no permite más ingreso, por lo que los que se benefician son el personal que se fue a retiro antes del año 2012, todo este cambio fue perjudicial para todo el personal policial que inicie su carrera como efectivo policial después del 2012.

Es así que, dada la importante labor del área de la dirección de pensiones de la PNP, caracterizada por ser una institución centralizada dentro del Rímac, esta institución brinda servicio a una gran cantidad de habitantes, tanto como policías jubilados, como derecho habientes a nivel nacional, institución encargada de otorgar derecho a una pensión quienes cumplan los requisitos que contempla esta norma previsional, Ley 19846 - Ley de Pensiones de la PNP, en ese contexto analizar la problemática existente en relación a la calidad del servicio que brinda la institución es prioritaria en este trabajo de investigación, ya que se ha podido observar que la población beneficiaria, se ha visto en desamparo debido a los procedimientos engorrosos, dilatorios además de un nivel de atención por debajo de lo esperado. Los que reciben el beneficio presentan malestar y demora en acceder a una pensión de manera oportuna. En este sentido, la problemática que se presenta en esta área de trabajo, radica principalmente en la deficiente gestión de calidad en la atención que brinda a las personas que buscan sus beneficios, pues se requiere un mejor trabajo dinámico y simplificado en sus procedimientos, lo que permitirá agilizar las actividades que se plantean como el otorgamiento de una pensión, además de contar con una planificación estratégica que sirva como llave de ingreso a la mejora de la gestión, ya que de acuerdo a Valdivia (2010) un adecuado planteamiento estratégico permitirá mejorar las actividades internas, entre ellas la mejora del trabajo y de las actividades que se plantean, así como también se requiere que todo el personal que labora en la dirección de pensiones, sea capacitado y especializado en la materia de acuerdo al tipo de labor que desempeña, para con ello lograr eficiencia al momento del desempeño de sus funciones, por ello mediante los aportes que se van a plantear en esta investigación, tendrá como resultado beneficiar a toda la familia policial, logrando mejorar el servicio que se brinde por parte de los trabajadores de la dirección de pensiones generando con ello una adecuada gestión de calidad, en beneficio de la población de la PNP que accede sus beneficios correspondientes, en especial los pensionistas.



Como antecedentes de estudio, se han revisado investigaciones sobre planificación estratégica y la gestión de la calidad, trabajos de investigación realizadas a nivel nacional e internacional, entre las que encontramos:

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Para Quiroz (2011), quien realizó la investigación: Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio-educativa de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar en Venezuela, concluyó que, en el área socioeducativa de la Universidad de Oriente, no presenta un adecuado sistema de Gestión de la Calidad, por lo que es necesario implementarlo, con la finalidad de mejorar el servicio. Por lo que el autor de esta investigación, propone la implantación de un modelo de gestión de calidad, con ello mejorar el desempeño de los trabajadores de una forma más eficiente y eficaz en sus labores en beneficios de la institución. A su vez los objetivos que señala el autor fue el planteamiento de un sistema de gestión de la calidad en el área socioeducativa, identificar la situación existente en dicha área, describiendo con ello los niveles de autoridad, así como también la responsabilidad del personal. Otro de los objetivos que el autor señaló fue la determinación tanto del cliente como de los procesos propios del área socio – educativa, tanto como el establecimiento de los indicadores de la gestión que van a conllevar mayor control de los procesos que existentes dentro del área socio educativa.

El autor además indica que el proceso de recolección de datos el 78,57% refieren del total de los administrados no estar conformes, esto se debe a que no existe un método, es decir un procedimiento que regule la institución, un mapa de procedimientos, identificación del cargo a los responsables, todo ello necesario para demostrar eficiencia, eficacia dentro de la institución, aplicando este sistema se permitirá la identificación de la responsabilidad de los trabajadores involucrados en el procedimiento.

Aguilar (2011) realizó una investigación sobre Implementación de un sistema de gestión de calidad, en la Universidad Veracruz de México, llegó a la conclusión de que es necesario implementar un sistema de gestión de la calidad para generar un mejor desempeño en la empresa. Por ello con esta propuesta del sistema lo que el autor buscara identificar una estructura dentro de la organización, procedimientos, responsables, con todo ello lo que se busca, mejorar las deficiencias y reducir los costos, buscando propuestas para perfeccionar la empresa, optimizando los procedimientos, para lograr productos de buena calidad, disminuyendo las pérdidas que se generan en la actualidad, haciendo un diagnostico desde su interior, para la identificación de las deficiencias que actualmente acarrea la empresa, todo ello acorde a la normatividad ISO 9001 -2000, comprometiéndose cada oficina de la empresa a realizar un trabajo de calidad, para obtener una mejor productividad de los productos. De acuerdo al autor, se propone la inserción de un sistema relacionado a la calidad para la empresa, conllevando una mejora a la empresa con este sistema, generando con ello beneficios en su desempeño y su producción, para de esta manera utilizar su implementación y llevar a cabo una adecuada planificación estratégica con su correspondiente gestión de la calidad.

Para Cano y Cifuentes (2011) quienes realizaron una investigación denominada Diseñar e implementar un plan estratégico en la empresa Disempack LTDA, de la universidad la Salle en Bogotá, llegaron a las siguientes conclusiones: mediante la propuesta de implementación de estrategias de forma planteada, se lograra con ello que la empresa obtenga una posición mucho más competitiva dentro del sector, incrementando con ello su participación en el mercado, fortaleciendo con este accionar el prestigio de la empresa al interior de la industria y aquellos clientes potenciales para la inversión. Por todo ello la planificación estratégica, viene hacer una herramienta de gestión, que, para su implementación en la empresa, trae consigo la dedicación y el esfuerzo por el área de gerencia, así como todas las otras áreas. Es así que, los investigadores plantean que es necesario la implementación de un plan estratégico en la empresa, con el fin de aumentar su competitividad en el sector, plan que la dirección de pensiones, no está realizando

adecuadamente, conforme a los instrumentos, mediante encuestas que se han aplicado a la población de pensionistas atendidos por dicha dirección.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Ugaz (2012) realizó una investigación denominada Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad basada en la normatividad ISO 9001 -2008 implementado en la empresa, que fabrican legías, en la Universidad Católica del Perú, concluyendo que mediante la incorporación del sistema de gestión de calidad, desarrollará la imagen de la empresa y lograra fortalecer las relaciones de lealtad y confianza entre los usuarios con la empresa, la implementación de un nuevo aspecto de negocio, en base a la implementación de la calidad, mediante mapas de procedimientos, siendo la finalidad el análisis periódicamente de las actividades y la realización de una toma de decisión para mejora de la empresa, con la planificación estratégica además mejorara los tiempos, bajo el enfoque de mejora continua, todo ello garantizara la satisfacción de los clientes o usuarios.

Díaz y Quiñones (2012) realizo una investigación denominada Planificación Estratégica en el servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú, en la Universidad Católica del Perú, llegaron a la conclusión que es casi imposible la atención a los pacientes debido a la gran demanda que acude al hospital, en atención a pacientes del sector salud, todo se genera en base al desorden informático en las bases de datos tecnológicos, como la escasez de profesionales aptos y los pocos recursos, todo ello perjudican la atención hacia los pacientes, no solo en la ciudades de Lima, sino en otras zonas alejadas, por lo que el gobierno debe fijar políticas de capacitación y conservar a los profesionales especializados en gestión informática, para garantizar el desarrollo del plan estratégico, además de la ejecución de los mismos, y el grado de atención exigidos para realizar con los establecido en el plan.

Ramírez (2013) realizó investigación denominada La planificación estratégica y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos, en la Universidad San

Martin de Porres - Perú, llego a la conclusión que si existe gestión de calidad en las instituciones educativas del nivel primario de chorrillos, además de existir una relación significativa entre la misión de la planificación estratégica de las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos con la gestión de la calidad. Recomendado que para la planificación estratégica sea beneficiosa en la gestión de la calidad en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de chorrillos, se tiene que tener en cuenta la correcta aplicación de las dimensiones. Es necesario además que las instituciones conozcan la misión para contribuir a realizar una buena gestión de la calidad, poniendo en práctica su planificación estratégica de forma eficiente y eficaz a fin de obtener una mayor calidad en el servicio.

## **1.2 Fundamentación científica**

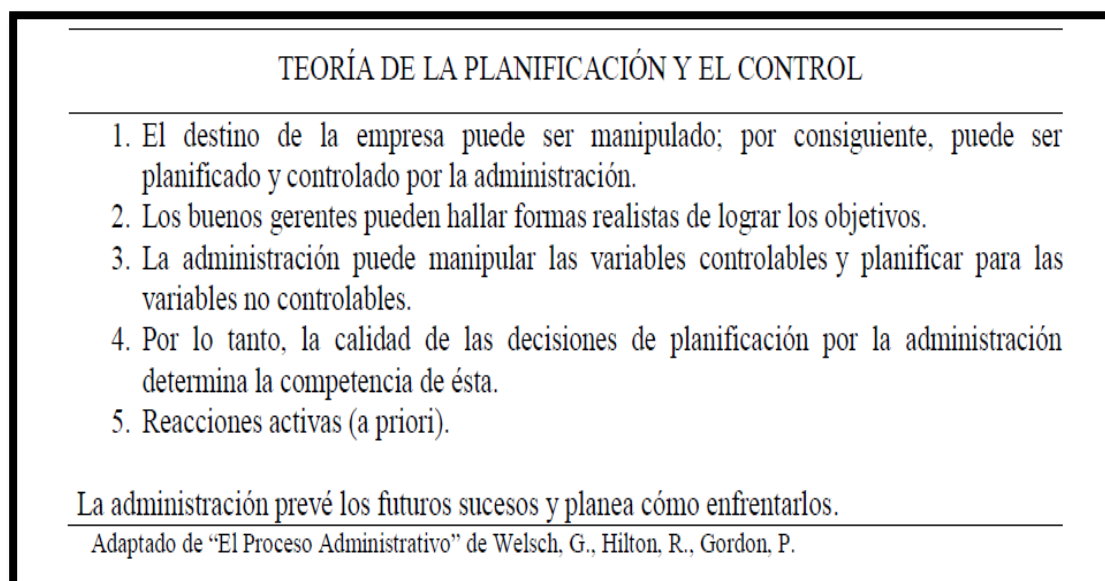
### **1.2.1 Planificación estratégica**

#### **Bases teóricas de la variable planificación estratégica.**

Según Armijo (2009), la planificación estratégica “instrumento de gestión que ayuda a optar por una decisión en una organización respecto al camino hacia el futuro, el quehacer actual, que permite adecuarse a las variaciones y a las otras que se le van a imponer con el fin de lograr la máxima, eficiencia” (p.5)

De acuerdo al autor la planificación estratégica, implica una herramienta indispensable para que las instituciones opten por una decisión, es decir que después de un análisis de la situación, la planificación estratégica va a determinar las acciones que se van a determinar para alcanzar el futuro esperado, en el cual se puede alcanzar en largo o mediano tiempo.

**Teoría de la Planificación y el Control de acuerdo a Welsch, Hilton y Gordon:**



*Figura 1. Características de la Planificación y el control. Adaptado del Proceso Administrativo, por Welsch, Hilton y Gordon (2000).*

Según Welsch, Hilton y Gordon, (2000) "Existe mucho interés en analizar la importancia de la planificación para el éxito de una organización, en nuestro caso un subsector, a través del manejo de las variables bajo su control (Fortalezas y debilidades) y la predicción del comportamiento de las variables exógenas (Oportunidades y amenazas), permitiendo establecer objetivos alcanzables para el subsector acuícola, así como formular estrategias para lograr los objetivos". (p. 19)

Según Andrews (2009), la estrategia "patrón de objetivos, propósitos o metas, así como las políticas y los planes principales para alcanzar estas metas, presentándolos de tal manera que permiten definir la actividad a la que se dedica la empresa, o la cual se dedicará, así como el tipo de empresa que es o será, para lograr un fin en beneficio de los usuarios". (p. 16)

Según Sainz (2015) La planificación estratégica, "técnica de gestión que ha sido tratada en numerosas ocasiones por diversos autores a lo largo de todo el siglo XX, de forma que su estudio se ha convertido en algo habitual. En efecto, la planificación estratégica abarco, de la mano con los roles de la

organización, control y coordinación, un espacio predominante entre los roles que debe realizar la dirección de toda clase de organización”. (p.50)

De acuerdo a lo propuesto por el autor anteriormente, se puede resaltar que la utilización de la planificación estratégica, va a permitir mejorar el desempeño de la empresa de manera más eficiente en beneficio de los administrados, aplicando ello en la dirección de pensión de la PNP, beneficiaria a toda la población pensionista y beneficiarios, logrando de manera eficiente y oportuna el otorgamiento de la pensión.

Para Matus (2008) planificación “Se conceptualiza como pensamiento que encabece y dirige la acción, vale decir el que la antecede y orienta”. (p.13)

Al respecto de acuerdo a lo planteado por los autores, se considera a la planificación estratégica como un proceso, que conlleva que la organización haga un análisis desde su interior, para encontrar el camino creativo de una visión a futuro que se ha trazado la organización y lo va realizar mediante un “Pensamiento Estratégico”, siendo la manera razonable de entender los fenómenos que van a explicar una posición actual e identificar que se va encontrar en su entorno, como se va a lograr ello, pues utilizando su creatividad y su liderazgo, lo cual es una capacidad desarrollada que va a permitir ver más allá, ver lo que otros aun no ven, no lo perciben, no realizándolo de forma fugaz ni por suerte, sino realizándolo de forma consistente evaluando las conclusiones más efectivas y que serán incluidas para poder alcanzar los objetivo, que son identificación y el aprovechamiento de las oportunidades, todo ello en beneficio de la empresa en pocas palabras un “Planeamiento Estratégico”, no solo es aplicable a nivel organizacional en lo privado sino también en lo público e incluso a nivel personal.

### **Definiciones de la variable planificación estratégica.**

Armijo (2009) sostiene que: “la planificación estratégica en el sector público, una herramienta imprescindible para identificar las prioridades y asignaciones de recurso en el sentido de cambios y mayores exigencias para el progreso a una gestión con el compromiso por los resultados”. (p.7)

Mendoza (2000) (...) Sostiene que: “la planificación es el empleo de procesos a ámbitos macro, como por ejemplo sucede al aplicarlo al proceso productivo de un país” (...). (p.14)

De acuerdo al autor el planeamiento estratégico es cuando se refiere al mismo proceso, pero aplicado al interior de organizaciones o empresas, por otra parte, el Planeamiento resulta siendo parte del proceso gerencial y es así entendida desde los procesos de formalización de las funciones administrativas, planeamiento que resulta beneficioso para la empresa y para los clientes, buscando el desempeño más óptimo.

Desde la perspectiva de Arenilla (2013), la planificación estratégica “un medio necesario para ejecutar propuestas, sin una previsión sobre los medios nos encontraremos ante una decisión que no expresara sino una mera declaración de intenciones”. (p. 36)

Desde la perspectiva de Paris (2005):

La planificación estrategia es la misión, valores, principios y políticas generales, objetivos y programas de forma coherente, se distribuye para eliminar conflictos entre ellos, la planificación estratégica tiene relación con la visión de futuro, dirigir es organizar recursos de la entidad para lograr unos objetivos de futuro, no dirige el pasado, se dirige para el futuro, la planificación estratégica es inseparable para la dirección. (p. 24)

Según el autor, se puede entender de lo mencionado en relación al planeamiento estratégico, no es otra cosa que el conjunto de acciones que va a ser orientadas a prever, en cada momento, las diversas alternativas posibles y a seleccionar e implementar que mejor permitan cubrir la misión y los objetivos establecidos en la empresa.

Desde la perspectiva de Jairo (2000):

La Planificación Estratégica, procedimiento por la cual quienes deciden en una entidad obtienen, procesan y evalúan información externamente e internamente, con el objetivo de analizar y evaluar la posición actual de la organización, además de su nivel de competencia, con el objetivo de adelantar, además de

determinar en relación al direccionamiento de la organización con mira al futuro, el procedimiento comprende principalmente en absolver lo siguiente: a dónde se quiere ir, dónde debemos ir, dónde pensamos ir, como llegar a la meta, la planificación estratégica tiene como elementos la dirección, el diagnóstico, el formular estrategias. (p.14)

Desde la perspectiva de Tazza (2005):

La planificación estratégica, afán de la organización de forma detallada y disciplinada, cuyo objetivo es que las entidades definan utilizando la máxima claridad posible, cuáles van hacer sus misiones y sus visiones de mediano y largo plazo, con ello genera un instrumento importante que permite un acondicionamiento de la entidad en situaciones complejas, dinámicas, exigentes, permitiendo la obtención de mayor eficacia y eficiencia en la calidad del producto y servicios, también logra el desenvolvimiento de una mira del camino a recorrer por parte de la institución para llegar a los objetivos que se han trazado, con ello permite poner atención al esfuerzo y creatividad de los que forman parte de la entidad y obtener las metas propuestas. (p.20)

En relación a lo anterior, se debe plantear como fin el determinar la dirección necesaria de una organización, con la finalidad de establecer sus objetivos mediante el planeamiento estratégico, además va a lograr la mejora en el desempeño, lo que va a permitir tener una visión de futuro de nuevas oportunidades y tener en cuenta sus amenazas, encaminar la misión, orientando de manera eficiente el rumbo de la organización.



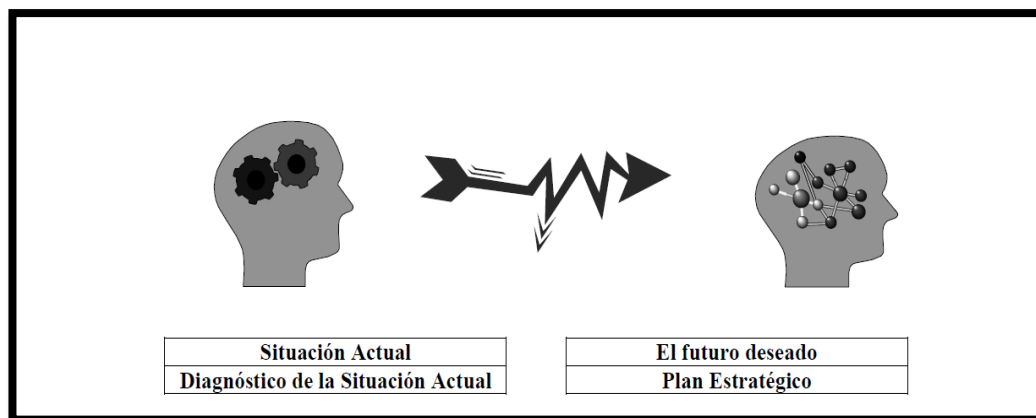


Figura 2. Esquema de la Planificación Estratégica, por Tazza (2003).

Desde la perspectiva de Mendoza A. (2008):

La planificación estratégica, documento que recoge lo que el planeamiento estratégico ha propuesto para la organización, y que debe servir de guía obligada y permanente de las acciones de la organización, el documento no necesariamente recoge la riqueza del proceso de análisis y reflexión que condujo al plan estratégico, y muchas veces omiten el proceso. (p. 16)

De acuerdo a lo que indica el autor, da a entender en relación al plan estratégico, como parte de aquellos elementos del proceso de planeamiento, que va a tener como propósito no solo de registrar, sino más bien va coadyuvar como instrumento de comunicación sobre todas aquellas conclusiones principales del proceso.

Desde la perspectiva de David (2003):

La planificación estratégica, ciencia que realiza, formula, establece y analiza las determinaciones inter-funcionales, la cual permitir a la entidad obtener sus metas, idea de arte identificada como la de modelar un diseño distinto a los otros, actualiza la forma e instrumentos a la medida de la entidad y siendo dependiente de la industria. (p.26)

Al respecto, el texto indica que con el planeamiento estratégico se va a realizar para conocer y entender la organización, así poder evitar todo aquello negativo

y aprovechar lo positivo para que se pueda desarrollar estrategias para mejorar la visión, misión y objetivos, así poder traer con ello muchos beneficios, que se verán reflejados en los resultados.

### **Características de la variable planificación estratégica**

De acuerdo Armijo (2009), la planificación estratégica tiene las siguientes características:

“Reconocer los objetivos”, el cual es necesario para evaluar el resultado, por lo general por medio del progreso del proceso de planificación estratégica como herramienta de alineación de prioridades de recurso, determinar las bases de control y evaluación de los propósitos.

“Determinar el nivel de encargo de logro de objetivos”.

“Determinar el sistema de control de la gestión interna”, con ello se establecerán obligación y responsabilidad por el cumplimiento de metas en la totalidad de la institución.

“Asociar el importe de la organización al cumplimiento de los propósitos”.

“Determinar la autonomía”, estímulo y facilidad al interior de la gestión de acuerdo a las responsabilidades del desempeño.

Al respecto, la planificación estratégica, viene hacer el procedimiento continuado que necesita constante retroalimentación, en la medida de cómo están funcionando las estrategias, por otro punto, si se hace una comparación entre la entidad privada y la pública, se va a poder visualizar que la entidad privada los indicadores de desempeño se encuentran claros como retorno de las inversiones, así como la venta, todos ellos serán importante para la toma de decisión en la institución, por otro lado en entidades públicas por el contrario los indicadores de desempeño no se encuentran claro lo cual no se les permite hacer el seguimiento al uso de estrategias, siendo perjudicial para la institución.

## **Principios de la variable planificación estratégica**

Para Arnoletto (2014), la planificación estratégica cuenta con principios que son los siguientes:

Se va a planificar quien dirigir.

Se va a planificar desde el interior y los demás.

Cada actor tiene su explicación

El Planificar no necesariamente va hacer lo mismo que a “debe ser”

Si se utiliza la planificación, va a reducir la disminuye la inseguridad.

Ningún actor tiene cuenta con el monopolio planificador

La planificación estratégica es situacional es descentralizadora y democrática. (p.31)

## **Etapas de la planificación estratégica**

Según Armijo (2009) refiere:

Las etapas de la planificación estratégica son: la evaluación del contorno, la evaluación de la organización, identificar la misión, objetivos, visión, establecer habilidades alternativas. Las técnicas que se utilizaron para el progreso de las etapas, vienen hacer la cadena de valor para la evaluación organizacional y la matriz (FODA) utilizado para establecer las estrategias. Se utiliza los instrumentos como la matriz de evaluación del factor externo (EFE) y la matriz de evaluación del factor interno (EFI) con la finalidad de establecer la posición estratégica interna y externa, indispensable para determinar los objetivos, misión y visión. (p.24)

## **Importancia de la planificación estratégica**

Desde la perspectiva de Armijo (2009) refiere:

La importancia de la planificación estratégica es la de administrar esencialmente como uno de naturaleza activa que trata de mejorar el estado de la entidad, en el cual va hacer prevalecer la función de planificación de la administración.

Al respecto, lo que señala el autor es que lo prioritario es lograr el éxito de la entidad, siendo importante que la administración debe tener confianza en sus capacidades para determinar objetivos reales y desarrollar eficientes estrategias para lograr sus objetivos.

De acuerdo a Mendoza (2000):

La planificación estratégica es el apoyo determinante para la dirección estratégica y es uno de los principales deberes de un gerente, la obligación de tener en cuenta la misión, en otras palabras, hacerse las preguntas ¿qué se la organización? y ¿qué es lo que tendría que ser?, con la respuesta podemos llegar a los objetivos, el desenvolvimiento de estrategia y planificación con la obtención de decisión para el resultado posterior. Todo ello solo puede aplicarse a una entidad que visualiza su negocio en su totalidad, determinaciones que perjudiquen, analizar los propósitos, existen dos formas fundamentales diferentes de formular planes estratégicos para el futuro, según el enfoque: el primero, la anticipación intuitiva y la segunda, el sistema de planeación formal, que está organizado y desarrollado con base a una serie de procedimientos. Un sistema formal puede y debe ayudar a los directivos a agudizar sus aportaciones intuitivas-anticipatorias al proceso de planeación, y les debe proporcionar más tiempo a los directores o gerentes para reflexionar. (p.21)

Al respecto autor refiere que, en relación a la importancia de la planificación estratégica, menciona que se tienen que involucrar necesariamente a la gerencia, pues no resultaría que el proceso de esta naturaleza se desarrolle sin comprometer a la cabeza de la organización y con respecto al planeamiento estratégico, va a corresponder a toda aquella persona que tiene responsabilidad de una organización a los que ejercen función de gerencia.

Contreras (2003) señala que “el primordial beneficio y propósito para efectuar el planeamiento estratégico, se establecerá en ciertos criterios, en la cual indique la trascendencia del procedimiento”. (p.28)

De acuerdo al autor, en relación a la planificación estratégica, refiere que es aquel procedimiento en la cual va ayudar a fijar un sentido, sacando provecho a las oportunidades y disminuyendo peligros. Asimismo, va a permitir resolver los conflictos menos esperados que pueden ser perjudiciales para la empresa. Al respecto a su vez el planeamiento puede orientar la labor de los integrantes de la empresa, con visión de proyección hacia el futuro, aclarando la dirección de sus empeños, realizando motivaciones de trabajar en conjunto, aportando con puntos de vista incluyendo sus ideas en la toma de decisiones de la empresa, generando y promoviendo el trabajo en grupo.

Se puede inferir además que para el planeamiento se establece metas, habilidades que sirven de apoyo a evaluar, controlar, rendimientos en la dirección, con el fin de lograr aprovechar los recursos de forma eficiente, coordinaciones, integrando mejor las actividades administrativas de la organización, Apoya a determinar problemas de gran magnitud, identificando el desenvolvimiento a futuro de la empresa. Al respecto esta aplicación del pensamiento estratégico, tiene importancia y relevancia, con la finalidad de dar una orientación para la organización, de acuerdo a las manifestaciones, características de sus alrededores, además de dirigir las labores de sus trabajadores sacando el máximo provecho de cada uno según sus aptitudes, e incluirlos en la toma de decisiones. El trabajo debe ser con disciplina con responsabilidad. Los usuarios se perjudican, en vista a la desorganización interna, pudiendo observarse en los servicios que brinda.

### **Dimensiones de la variable planificación estratégica**

#### ***Dimensión I: Marco Normativo e Institucional***

Para Armijo (2009) define sobre “El marco normativo e institucional, es la evaluación, análisis de las normas, leyes los cuales tienen importancia de carácter gubernamentales, así como a su vez la aclaración de la contribución de la organización”. (p.15)

Según lo referido por Gómez (2010):

La normativa constituye un instrumento para que la institución mejore la eficiencia en el servicio, logrando mantener los estándares establecidos, en el sentido de conseguir la permanente satisfacción del usuario. La normativa, viene hacer el documento regulador de actividades, formuladas con aprobación de ambas partes que están interesadas, de las cuales tienen determinación, técnicas, avances tecnológicos, siendo de conocimiento general, por motivo de necesidad de utilización extensiva, aprobada como tal por un ente acreditado. (p.30)

### ***Dimensión II: Misión***

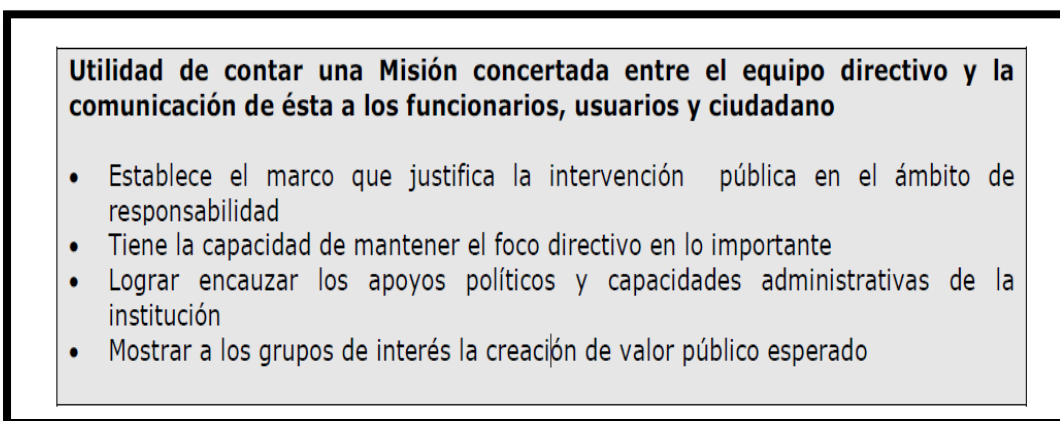
De acuerdo a Armijo (2009), menciona con respecto a la misión, es “una descripción, en pocas palabras la razón de ser de una entidad, la cual va a determinar su quehacer de la entidad, los bienes y servicios que brinda, las actuaciones principales que la caracterizan y la hacen diferenciar de las otras entidades, así como justificar su existencia”.

De acuerdo a Jairo (2000) la misión lo define como la razón de ser de la entidad, el cual define el quehacer la misma, responde lo siguiente: “el motivo de la existencia de la entidad, con respecto a su negocio, en relación a sus objetivos, identificación de sus clientes, prioridades, compromisos, derechos frente a sus colaboradores”.

### **Importancia de la misión**

De acuerdo a Armijo (2009), la misión “ejercicio de identificarse o como también de una definición de la misma, como de revisión y a veces actualización, lo cual en la práctica, esta de concretar al aspecto de disposiciones directivas, en los niveles más superiores de responsabilidad de la organización, por los cuales se encuentran establecidos en los productos, así como el resultado en los cuales la entidad debe responder a sus clientes”. (p.21)

Al respecto el autor manifiesta que antes de iniciar el ejercicio en el entorno de la misión institucional es indispensables que sus, máximos autoridades están inmersos, dirigiendo el procedimiento y validándose los acuerdos que surjan. Si no se puede contar con este liderazgo, lo cual la experiencia implica que lo mejor es que no siga, en vista que los recursos de tiempo son importantes y la misión va a requerir una validación, así como también el iniciar con un ejercicio en el entorno de la misión, van a generar posibilidad.



*Figura 3. Utilidad de contar con una misión, por Armijo (2009).*

### ***Dimensión III: Visión***

De acuerdo a Armijo (2009), es una “mira hacia el futuro que es esperado por la institución, en otras palabras, se refiere a como la institución quiere ser reconocida, de los cuales va a representar los valores que se respaldara sus acciones a sus usuarios”. (p.38)

Desde la perspectiva de Jairo (2000) (...) “grupo de ideas frecuentes, ciertas ideas pueden ser abstractas, las cuales proporcionan el marco de referencia, identificando de cómo la empresa es, así como de cómo quiere llegar hacer en el futuro”. (p.15)

## Importancia de la Visión

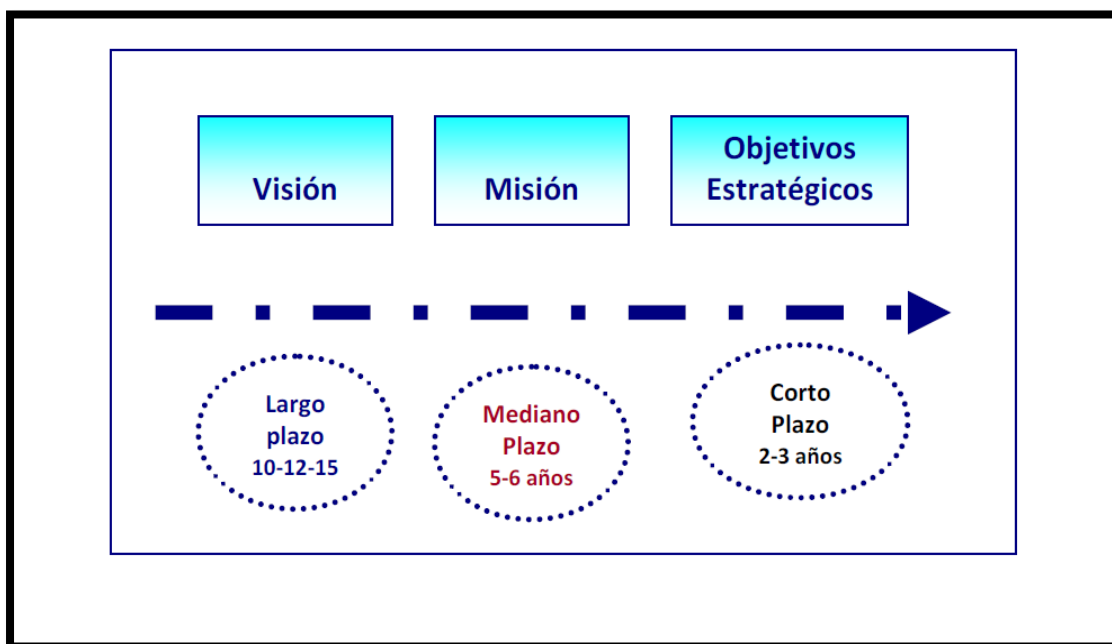
Desde la perspectiva de Armijo (2009), establece las siguientes importancias:

“Compromete de forma general el anhelo de la institución, otorgando un resultado de adhesión a la organización, permite ver y diferenciar la particularidad de ser pública y también como la colaboración gubernamental, justificándose desde la posición de lo que se brinda a los clientes”. (p.22)

### ***Dimensión IV: Objetivos Estratégicos***

De acuerdo a Armijo (2009) los objetivos estratégicos, es el paso a seguir una vez logrado determinar la misión, pudiéndose responder a la pregunta, ¿A dónde quisiéramos ir?, ¿Qué resultados quisiéramos alcanzar? (p.40)

Al respecto, el autor indica que los objetivos estratégicos, van hacer los logros que las organizaciones, esperan alcanzar en un tiempo determinado (más de un año), para realizar su misión de manera eficaz y eficiente.



*Figura 4.* Esquema y tipos de dimensiones de planificación estratégica, por Armijo (2009).



## Características de Objetivos estratégicos

De acuerdo a Armijo (2009), menciona con respecto a las características de los objetivos estratégicos lo siguiente:

Se caracteriza por vincularse de forma directa con la misión.

Están destinados a conceptualizar los resultados anhelados, para concretizar la misión en un momento establecido de tiempo. Manifiestan las variables importantes o críticas del desenvolvimiento deseado y estas son la base para la definición de indicadores de resultado final o impacto, estableciendo el instrumento principal para determinar los cursos de acción preferentes en un tiempo establecido, en los cuales se determinan los grandes ítems de los recursos necesarios. (p.31)

Para que una organización establezca sus objetivos estratégicos, ella debe iniciar obligatoriamente de un diagnostico institucional, que va a conllevar a identificar las aberturas desde la perspectiva organizacional que la impiden conseguir el perfeccionamiento que espera de la gestión y resultado que quieren conseguir.



Figura 5. Cadena básica de planificación estratégica, por Armijo (2009).

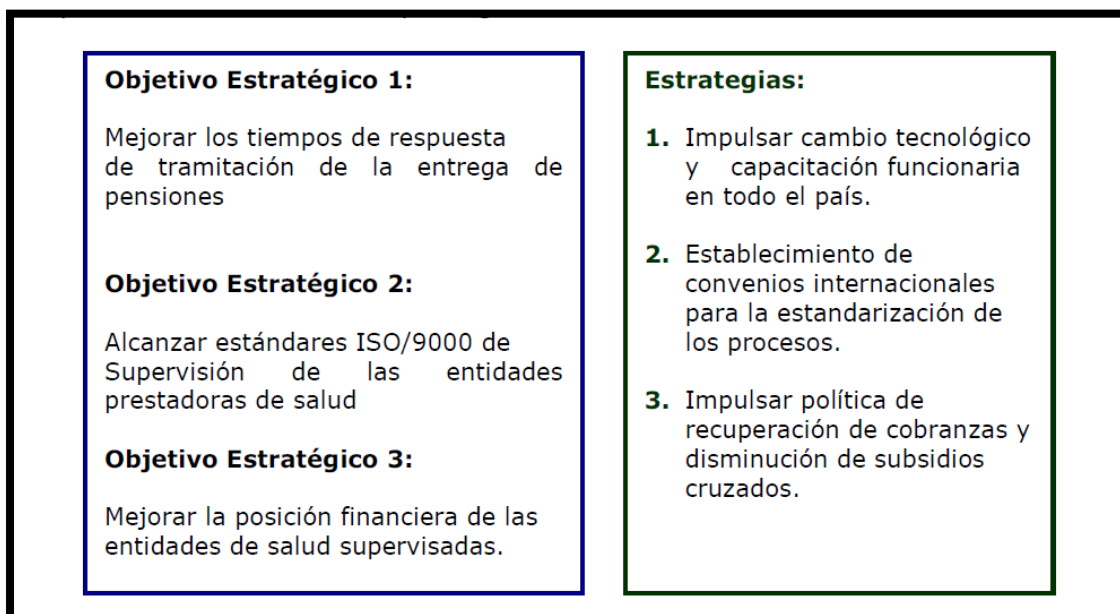
### **Importancia de los objetivos estratégicos**

De acuerdo a Armijo (2009), los objetivos estratégicos “establecen la base para establecer los indicadores que permitan medir el desarrollo de las acciones hacia los logros, el objetivo estratégico conllevara verificar la intención de transformación en la calidad o resultado en los objetos que se relacionan”. (p.25)

El autor manifiesta que el objetivo estratégico, debe manifestarse en términos establecidos de conclusiones esperados y no ser determinados en términos de roles permanentes del programa.

### ***Dimensión V: Estrategias***

De acuerdo a Armijo (2009), menciona con respecto a las estrategias son aquellas directrices que coadyuvan a seleccionar las acciones necesarias para lograr la meta de la organización. Con ello permitiendo la conceptualización de metas, planes de acción, programas y la base para las preferencias en la designación de recursos, las estrategias a su vez van a suministrar una base para llegar a una decisión sobre los cursos de acción planteados, así como podemos observar en la siguiente figura. (p.40)



*Figura 6.* Esquema de Objetivos planificación estratégica, por Armijo (2009).

### **Dimensión VI: Indicadores de desempeño**

De acuerdo a Armijo (2009), menciona con respecto a los indicadores de desempeño, que refiere a indicar para que sirve, mostrar con indicios, en el sector público puede ser definido a los indicadores de desempeño como un instrumento que reporta información cuantitativa, en relación al desempeño (gestión o resultado), así como también en la entrega de productos (bienes o servicios) producidos por la institución, cubriendo de forma cualitativa o cuantitativa. (p.58)

Los indicadores se pueden utilizar a todo el procedimiento de producción:

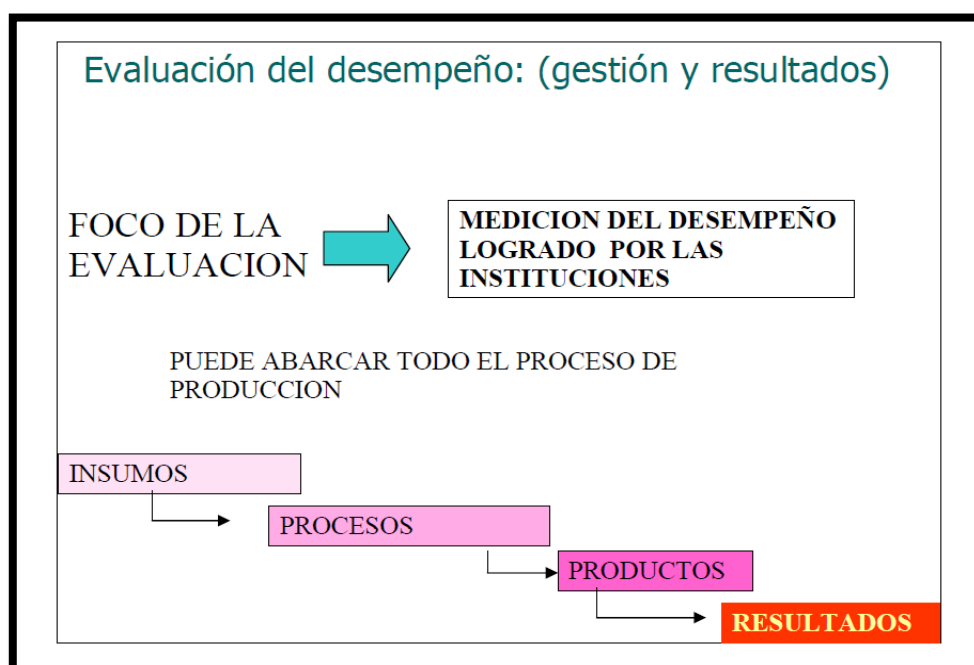


Figura 7. Esquema de Evaluación del desempeño, por Armijo (2009).

## Características de los indicadores de desempeño

Desde la perspectiva de Armijo (2009), “Los indicadores son aquellos factores medibles y la noción es que se puedan medir aspectos de resultados importantes para determinar decisiones”. (p.59)

Los indicadores además identificarán lo que va a ser medido, no cuanto ni en qué dirección, las metas agrupadas a esos indicadores nos representan lo cual van a esperar conseguir como desempeño. Es importante destacar que considerar que para que los indicadores puedan tener utilidad en dar información respecto al desempeño, principalmente deben ser factores que se pueden medir de manera continua, por otro lado, es resaltante tener en cuenta que el indicador por sí mismo no accede la evaluación, solo va a poder determinar el comportamiento de una variable para ser medida de ciertas referencias comparativas.

## Tipos de indicadores de desempeño

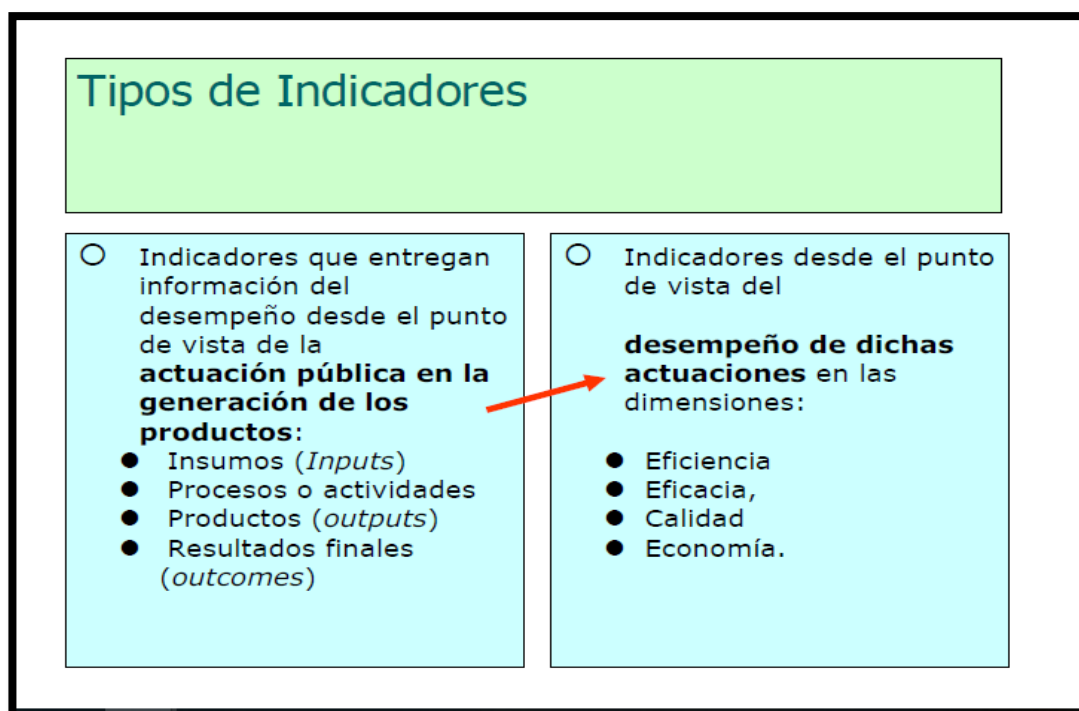


Figura 8. Esquema de tipos de indicadores de desempeño, por Armijo (2009).

## La medición del desempeño es parte de un largo proceso de planeamiento



Figura 9. Esquema de la medición del desempeño, por Armijo (2009).

### Análisis externo o análisis del entorno:

Para Armijo (2009):

El análisis externo, indirectamente condiciona la conducta de la entidad, lo cual va a contribuir en el desenvolvimiento de las labores. A su vez como también el objetivo es vincular la entidad con su alrededor, determinando lo positivo, llamados también oportunidades, lo negativo llamado también amenazas, evaluándose el entorno indirecto internacional, además del entorno directo, nacional, el primero indirecto conformado en lo económico, socio cultural, tecnológico. (p.27)

De acuerdo al autor, se desarrollará por variables que afectan directamente a la entidad, así como los clientes. Luego de haber identificado las oportunidades y amenazas del alrededor, se establecerá las posiciones estratégicas externas, utilizándose la matriz de evaluación factor externo (EFE), lo cual va a aumentar las oportunidades y reducir la contingencia del alrededor.

**a) Análisis interno u organizacional:**

Desde la perspectiva de Armijo (2007):

Implica realizar un análisis situacional de la entidad, con el objetivo de determinar fortalezas, así como cualidades que benefician positivamente a la gestión, de igual forma a las debilidades, o cualidades que perjudican u obstruyen el desarrollo de la entidad, los componentes a ser evaluados van hacer la visión, misión, estrategias y objetivos de la entidad, también los aspectos que tienen relación al tema económico, recursos humanos, tecnología, infraestructura de la entidad.

De acuerdo a Corral citado por Armijo (2007), señala que:

Es pertinente analizar el contexto de unidad de informar, así como la entidad de la que depende. Es importante tener en consideración comenzar con un comentario histórico de la entidad y su unidad de informar, para que se pueda tener una comprensión de la razón de cómo aparecieron a su actual estado, para después seguir a la valoración de sus servicios y recursos. Siendo el objetivo identificar lo disponible entre las necesidades en el futuro de forma adelantada y las necesidades actuales y las necesidades futuras de forma anticipada.

**Fundamentaciones científicas, teóricas y humanísticas de la variable gestión de la calidad.**

**Bases teóricas de la variable Gestión de la Calidad.**

Según Moreno (2009), “el concepto de calidad, viene a finales del siglo XIX, con el desarrollo de forma masiva, la calidad se va a determinar en relación a la aceptación de del producto y servicio con la especificación que se ha diseñado” (p.31).

Al respecto, las ventajas son que van a poder suprimir el elevado costo de inspección, concepciones aplicables al producto, servicios, implica aumento de la eficiencia, cuando hay poca incertidumbre y además también es fácil definir las especificaciones, con respecto a las limitaciones se va a centralizar en las eficiencias y no va ser en la deficiencia, las estandarizaciones pueden perjudicar la adaptación a los cambios, perspectiva interna.

### **Enfoques de gestión de la calidad**

De acuerdo a Moreno (2009), “los enfoques de gestión de la calidad están dirigidos a la solución de problemáticas de tipo operativo, a su vez tienen pocas influencias sobre la dirección”.

### **Definiciones de la variable Gestión de la Calidad.**

Desde la perspectiva de Moreno (2009), la gestión de la calidad es el “modo en que una entidad u organización planifica, inserta programas y sistemas, lo cual controla los resultados con el propósito de obtener calidad”. (p.35)

Quiere decir que controla las acciones relacionadas a la calidad, van a dar lugar a diferentes enfoques de gestión de la calidad, en la cual cada enfoque va estar fundamentado en unos principios específicos”.

Para Miranda (2012), es el objetivo último, es “suministrar productos con nivel de calidad que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados, todo ello se debió a un procedimiento de perfeccionamiento seguido, con la colaboración además del personal que forma parte de la empresa, así como las que se vinculan de directamente con ella” (p.31)

Lo que el autor refiere en otras palabras que son procesos mediante el cual los gerentes o empleados, van a determinar las acciones, de acuerdo a los compromisos de la institución, aquellos requisitos detectados, inclusión de variación de autoridad, es decir de qué manera van a realizarse las acciones y los resultados logrados el comportamientos de las personas, destinados a satisfacer las los requerimientos de los clientes, El servidor estudia como mejor

satisfacer al cliente de forma oportuna, localización, elementos y las personas idóneas para tal fin.

Desde la perspectiva de Guerrero (2012), define que:

El sistema de Gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada en la gestión global de la empresa e influye en todas las actividades que tiene lugar en la misma, siendo que el enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua, con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente. (NC ISO 9000:2005). Otras fuentes revelan que SGC significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad y otros, funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un sistema de gestión de la calidad deben estar documentados por escrito. (p.28)

Al respecto refiere que la gestión de la calidad es el grupo de componentes que integran personas, instrumentos, procedimientos, entre otros, que coadyuvarán para direccionar y llevar un control de una organización en relación a su calidad en el desempeño de sus servicios, con el fin de obtener buenos resultados, y con ellos alcanzar objetivos de calidad, en otras palabras, un grupo de procedimientos que van a interactuar entre ellos.



### ***Gestión de la Calidad***

De acuerdo a Solórzano y Gonzales (2016) refieren que “va a ser de considerable ayuda para la gerencia y no solo para ello, sino también para cualquier persona que realice cualquier clase de gestión al interior de la entidad, de tal modo se tendrá en cuenta ahondar los conocimientos de esta herramienta indispensable para el análisis estratégico de la gestión en la entidad u organización”. (p.43)

Al respecto el autor refiere que la empresa debe realizar una evaluación, así como también de los actores que laboran en la empresa, como un ejemplo en servicios de la salud, algunas de ellas que brindan servicio no tienen un plan de gestión administrativa con el cual les va a permitir lograr propósitos en relación al campo estratégico, en consecuencia va hacer importante el estudio porque se aplicara métodos además de estrategias que coadyuvaran para la realización una eficiente gestión en la empresa, siendo necesaria para una toma de decisiones y puedan mejorar los resultados. Por otro lado, es necesario resaltar que este trabajo de investigación lo que va a tratar es de guiar a la empresa, en dirección a una administración moderna, en el cual el personal parte de la empresa se comprometan en sus labores, como una forma de acercarse a lo que la entidad va establece. En otras palabras, es importante que la empresa se introduzca hacia una forma de mercado contemporáneo, logrando de este modo que la empresa tenga proyecciones, con nuevas visiones para una mejora progresiva de la misma.

Sobre el particular la gestión, va a conllevar una mejora de la organización con liderazgo, con mayor participación de sus integrantes en el ámbito de la administración, ya que resulta más eficiente que se establezca en una institución pública. Para una gestión, influye la cultura organizacional y además del clima de trabajo, ambos aspectos importantes en materia de recursos humanos. Es importante para tener en cuenta la formulación de objetivos, la misión, visión, y los valores son ejes importantes en la filosofía de las instituciones. Por otro lado, la comunicación entre sus integrantes es fundamental para una gestión inteligente, su equipo de trabajo y los grupos son esenciales como parte de una administración estratégica. Asimismo, el

reconocimiento, así como la motivación por parte de la jefatura que manejan los integrantes de las organizaciones se vuelven en actores imprescindibles para conseguir una mejora de la gestión de la calidad.

La gestión de la calidad es necesaria en una institución conocer los dinamismos al momento de liderar, todo ello está encaminada en vista a la gran necesidad que enfrentan la mayoría de las organizaciones de entidades públicas para poder lograr mejores niveles de productividad y eficiencia en sus funciones. Toda organización deberá estar dispuesta al cambio de tal forma que puedan alcanzar los niveles esperados.

Según Pérez (2014) “la gestión es el proceso relacionado con la administración de la empresa. En ese sentido, implica el dominio de las estrategias de planificación, organización de la empresa, determinación de responsabilidades para cada cargo, aplicación de estrategias de ejecución y desarrollo de los mecanismos de control administrativo”. (p.22)

### **Características de la Gestión de la Calidad**

De acuerdo a Moreno (2009), la gestión de la calidad se caracteriza principalmente, por ser un sistema, que va a ponerle mayor atención a los productos, al momento de ser diseñado hasta cuando el producto es enviado al usuario, centrándose en los esfuerzos, en definir los procedimientos y acciones que va a coadyuvar a la obtención de productos de acuerdo a las precisiones señaladas, siendo a su vez según lo definido por el autor las siguientes características:

La precaución de errores, de acuerdo al autor lo detalla cómo los costos, involucrados a la calidad.

Dominio en la totalidad de la calidad.

Intensidad en el diseño del producto.

Similitud y aprobación de artículos y procedimientos.

Responsabilidad en los trabajadores.

## **Principios de gestión de la calidad**

Según Gurrero (2012), “existen 8 principios, de los cuales necesariamente debe ser usado por la entidad como una orientación, para ser orientado para el mejoramiento de su desempeño, todo este principio es la conclusión de las anécdotas en conjunto y el desenvolvimiento” (p.31)

**Enfoque al usuario.** Las entidades se deben a sus clientes, en consecuencia, tienen que entender las carencias de ahora y futuros por lo que se debe analizar las necesidades de la comunidad, complacer las condiciones y poner empeño en superar sus probabilidades. Con todo esto beneficiaría el incremento de sus ingresos, mediante una respuesta rápida a las opciones del mercado, el perfeccionamiento en la existencia en la utilización de recursos, además del mejoramiento de la fidelidad del usuario. La utilización de este principio obligatoriamente trae consigo decidir por sobre actuaciones dirigidas a realizar la materialización del objetivo.

**Liderazgo.** Los responsables indican la dirección de la entidad, por lo cual se debe de mantener y crear un lugar interno, lo que hace que los empleados se comprometan completamente en alcancen los objetivos de la empresa. Con el principio va a traer como consecuencia que los empleados se motiven, dirigidos a las metas de la entidad.

**Participación de los trabajadores.** Los trabajadores, sin importar la jerarquía en que se encuentren, vienen hacer la parte importante de la empresa, por ello sus virtudes pueden ser utilizadas en provecho de la calidad del servicio. Trayendo como provecho un personal con más motivación, comprometido y dedicado al trabajo, con entusiasmos de aportar a una superación continúa.

**Enfoque basado en procesos.** Es importante tener en cuenta que para que la organización rinda de forma eficaz, además de eficiente, se tiene que determinar varias acciones que se vinculen entre ambos.

**Enfoque de sistema para la gestión.** Detectar los procesos vinculados como un sistema, aporta en la eficiencia de la entidad, la cualidad de sus propósitos la cual conlleva a la alineación en los procedimientos, generando además a los integrantes con interés, proporcionan el beneficio a las personas, retomando eficacia y eficiencia.

**Mejora continua.** La superación progresiva del desenvolvimiento de forma conjunta de la empresa, tiene que tomarse en cuenta como el objetivo estable, lo cual permitirá el aumento el agrado de los usuarios. La aportación beneficiara en el sentido que aumentara la competitividad.

**Enfoque para la toma de decisiones.** Las determinaciones precisas de los responsables de la empresa se van a fundamentar en la evaluación de la información, los cuales pueden ser cualitativas o también como pueden ser cuantitativas. Todo implica las tomas de decisiones sean precisas, la eficiencia de mostrar aciertos en las decisiones que se van adoptar.

### **Tipos de Gestión de la calidad**

De acuerdo a Moreno (2009), la gestión de la calidad, “se divide en dos factores internos y externos, a su vez los factores internos se subdividen en objetivos de la organización, cultura, tipo de producto, tipo de trabajo, capacidades, información, así como los factores externos se subdividen en clientes, competidores, legislación, facilidades institucionales” (p.21)

### **Importancia de gestión de la calidad**

Según Moreno (2009), su importancia radica en la “mejora en la calidad en el servicio, en otras palabras el acondicionamiento del diseño a las perspectivas de los clientes, en las cuales no se van a demostrar los errores, no quejas, ni reclamaciones, si superior es el valor observado, sobresaliente es el perfil de la calidad, mayor de la asignación en el mercado, incremento de precios, mayor ingreso de las ventas, aumento de beneficios, así como control de la aprobación de productos, proceso, servicio, menos productos

imperfectos, menos procedimientos, mejora del rendimiento, costos en la fabricación, costos bajos”. (p.38)

Para Guerrero (2012), la importancia de la gestión de la calidad radica, que “a través de la gestión de la calidad se va poder conseguir la satisfacción en los usuarios, dotar o distribuir productos que satisfagan en el costo, tiempo y cualidad esperada”.

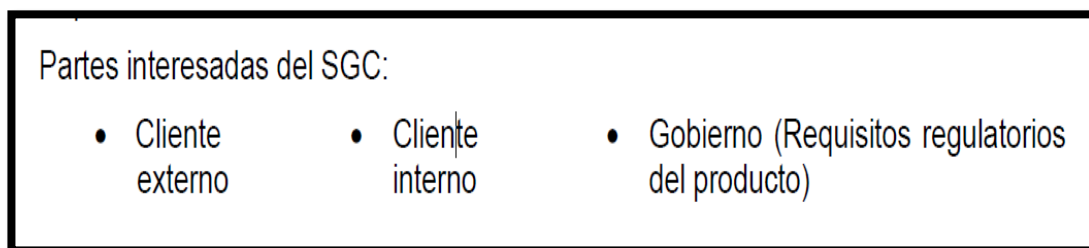


Figura 10. Esquema de partes interesadas del sistema de gestión de la calidad, por Guerrero (2012).

## **Dimensiones de la variable gestión de la calidad**

### ***Dimensión I: Elemento tangibles***

De acuerdo a Moreno (2009), elementos tangibles, aquellos “elementos que se pueden percibir, como las instalaciones, infraestructura bienes, equipos, trabajadores, aparatos móviles”. (p.18)

Desde la perspectiva de Jaime (2000), elementos tangibles es los “componentes del servicio, los cuales son la señalización, equipamientos tecnológicos, los servicios, teniendo en cuenta a su vez que los servicios, a pesar de ser intangibles, requieren de componentes materiales, para su elaboración, comercio o para ser consumido”. (p.505)

Ello implica que la entidad debe contar desde el símbolo característico de la organización, calidad del material que están hechas las hojas, la decoración del inmueble, decoraciones, los vehículos, todo aquello que involucra las funciones de la organización.

### ***Dimensión II: Fiabilidad***

De acuerdo a Moreno (2009), “capacidad que el trabajador realiza sus funciones de forma leal y con esmero”.

Desde la perspectiva de Sols (2000), la fiabilidad es la “posibilidad que una misión, que se va a comenzar, sea culminada sin errores, realizándose de manera exitosa”.

### ***Dimensión III: Capacidad de respuesta***

De acuerdo a Moreno (2009), la capacidad de respuesta es la “intención de brindar una respuesta, de forma eficiente con celeridad para satisfacer los pedidos a los clientes, en otras palabras, brindar un servicio oportuno”.

En otras palabras, el autor refiere que la capacidad de respuesta viene hacer la disposición, intención, deseo para poder dar servicio en el momento establecido, sin demora en las actuaciones, el cual además se van a realizar rápidamente a los procedimientos, brindando una respuesta oportuna en sus actuaciones, en beneficio de sus clientes.

### ***Dimensión IV: Seguridad***

De acuerdo a Moreno (2009), la seguridad es “la actuación que demuestran los trabajadores y sus capacidades para que los trabajadores puedan inspirar confianza hacia sus usuarios”.

Desde la perspectiva de Saturno (2000), la seguridad, “se involucra necesariamente a la dimensión de la calidad, no solo ello sino también a las demás dimensiones, en otras palabras, cuando se requiere medir, sería ideal medir algo que realmente va a ser utilizado y ayudara a mejorar, la cual se va acceder la obtención de ideas de los probables motivos de la problemática de seguridad”.

### ***Dimensión V: Empatía***

De acuerdo a Moreno (2009), la empatía es “el servicio brindado de forma personalizada que se le va ofrecer a sus clientes, creando un entorno cordial y amigable”.

De acuerdo a lo señalado la empatía es toda atención personalizada, que van a realizar los trabajadores en beneficio de sus clientes, con el fin de lograr una mayor confianza a sus clientes, logrando la satisfacción de los mismos.

### **1.3 Justificación**

Para Hernández (2010) “Es necesario porque dentro del trabajo de investigación va indicar el porqué de la investigación, así como que por justificación se tiende a demostrar si el estudio tiene importancia o cual es la necesidad del estudio”. (p.39)

Al respecto la presente investigación busca aportar con los factores que inciden a mejorar la atención a los pensionistas, pues pretende explorar y conocer la planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016; además de observar las causas que conducen a producir acciones y habilidades para aumentar el desenvolvimiento en los servidores públicos para con los administrados.

#### **1.3.1 Justificación teórica**

En relación a la justificación teórica, teniendo en cuenta, los resultados que se obtendrán en el presente trabajo de investigación serán necesarios para otros que desean realizar la investigación más profunda y complementar la investigación presentada, pues mediante este trabajo se demuestra la relación entre las variables planificación estratégica con la gestión de calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

### **1.3.2 Justificación práctica**

En relación a las justificaciones prácticas, se realizará con el objetivo de obtener grado de magister en Gestión Pública, cumpliendo con la normatividad que establece esta universidad, consiguiendo una gratificación personal, así como aumentar estudios en el tema trabajo de investigación, así como coadyuvar al conocimiento en vista a que se determinará la relación entre las dos variables del trabajo de investigación.

### **1.3.3. Justificación metodológica:**

En referencia a esta justificación, se han empleado metodologías, procedimientos, técnicas e instrumentos con validez y confiabilidad que llevaron a obtener resultados precisos. De esta manera, se está contribuyendo con la investigación en el campo de la gestión pública, así como a la reflexión sobre problemas cotidianos en el ámbito en la administración pública con el fin de buscar soluciones pertinentes a problemas que si no son superados a tiempo podrían acarrear dificultades en el proceso administrativo.

## **1.4 Problema**

En el presente trabajo de investigación se ha planteado, entre problema general y los problemas específicos, de los cuales permitirán demostrar la problemática existente dentro de la institución.

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?



**Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

**Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

**Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

**Problema específico 6**

¿Qué relación existe entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?

**1.5 Hipótesis****1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

**1.5.2 Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

**Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

**Hipótesis específica 5**

Existe relación significativa entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

### **Hipótesis específica 6**

Existe relación significativa entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

#### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación que existe entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

#### **Objetivo específico 6**

Determinar la relación que existe entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **2.1.1 Planificación Estratégica**

La planificación estratégica en el sector público se va a tener en cuenta como una herramienta imprescindible para identificar las prioridades y asignaciones de recurso en el sentido de cambios y mayores exigencias para el progreso a una gestión con el compromiso con los resultados

### **2.1.2 Gestión de la Calidad**

La gestión de la calidad lo define como el modo en que una entidad u organización planifica, inserta programas y sistemas, lo cual controla los resultados con el propósito de obtener calidad, las diferentes perspectivas y formas de fijar, poner en funcionamiento, controlar las acciones relacionadas a la calidad, van a dar lugar a diferentes enfoques de gestión de la calidad.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Según Hernández (2010): “La operacionalización hace mención al conjunto de procesos que narran las acciones que el observador debe efectuar para recibir las impresiones sensoriales, en las que se establece la existencia de una definición teórico de más o menos grado” (p.252)

Para Núñez (2007) define las variables de la siguiente manera:

“La variable viene hacer todo lo que el investigador va a realizar su medición, estudiar en una investigación, también viene hacer una definición de clasificación. Por los cuales toma valores distintos, en los cuales son valores cuantitativos, o también valores cualitativos. Así como pueden definirse como también pueden ser definidas como conceptual y operacional” (p.167)

**Tabla 1.***Definición operacional de la variable planificación estratégica.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles/Rango</b>
<b>Marco normativo e institucional</b>	-Elaboración de un marco normativo e institucional  -Análisis	(01-04)		
<b>Misión</b>	-Elaboración de misión	(05-07)		(3) Bueno (13-18)
<b>Visión</b>	-Elaboración de una visión a futuro	(08-10)	(0) NO (1)	(2) Regular (06-12)
<b>Objetivos estratégicos</b>	-Elaboración de objetivos estratégicos	(11-13)	SI	(1) Deficiente (0-05)
<b>Estrategia</b>	-Elaboración de indicadores de estrategias	(14-16)		
<b>Indicadores de desempeño</b>	-Elaboración de indicadores de desempeño	(17-18)		

**Tabla 2.***Definición operacional de la variable gestión de la calidad.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles/Rango</b>
<b>Elementos tangibles</b>	-Adquisición de elementos tangibles	(01-04)		
<b>Fiabilidad</b>	-Actuaciones con fiabilidad	(05-07)		(3) Bueno (11-16)
<b>Capacidad de respuesta</b>	-Capacidad de administrar	(08-10)	(0) NO	(2) Regular (05-10)
	- Buen uso de recursos económicos		(1) SI	(1) Deficiente (0-04)
<b>Seguridad</b>	-Actuaciones con seguridad	(11-13)		
<b>Empatía</b>	-Actuaciones con empatía	(14-16)		

### 2.3. Metodología

Según Sabino (2000) la investigación es de método utilizado en la presente investigación es Hipotético deductivo, en vista que la evaluación de aquellos procesos determinados que se utilizan en la investigación”, a su vez concuerda con García (2009) los cuales se tienen que separar los términos técnicos y procesos para hacerle referencia”. (p.35)

Este estudio tiene como finalidad determinar cómo se relacionan la planificación estratégica, con la gestión de la calidad. En ese sentido se utilizará las estadísticas, en sus dos niveles: el nivel Descriptivo e nivel Inferencial, realizando lo siguiente: Se realizará la tabulación, se organizarán la información de datos en la matriz en la cual se consignarán los resultados de las variables estudiadas, a su vez se consignará en los gráficos.

### 2.4. Tipos de estudio

La presente investigación fue de **tipo básica, de nivel descriptivo - correlacional**.

Fernández y Baptista (2010) “es **básica** porque es la que realiza conocimiento y teorías”. (p.81)

Fernández y Baptista (2010) “es **descriptivo** porque usualmente describe situaciones y eventos, es decir cómo se comportan determinados fenómenos, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (p.60)

Fernández y Baptista (2010) “es **correlacional** porque su propósito es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación”. (p.61)

Al respecto este tipo de investigación lo que buscara es determinar los fenómenos que suceden en la sociedad, además miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, por

otro lado, la investigación es correlacional, en vista que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, en un contexto en particular.

## 2.5. Diseño

La presente investigación es **no experimental, de tipo transaccional - correlacional**.

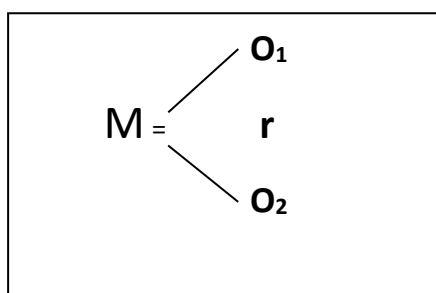
Fernández y Baptista (2010) “es **no experimental** porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables, la investigación no experimental a su vez se divide en dos tipos: la transaccional, que a su vez se subdivide en (descriptivo y correlacional), y la longitudinal”. (p.58)

Fernández y Baptista (2010) “es **transaccional - correlacional** porque describen la relación existente entre dos o más variables en determinado momento, este tipo de diseño puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o puede analizar relaciones de causalidad”. (p.61)

La presente investigación es Correlacional porque según el autor este tipo de diseño de investigación es la más utilizada por los investigadores por su facilidad para desarrollarse, con dos o más variables que se relacionan de la planificación estratégica con la gestión de la calidad que se aplicaran a una misma muestra son los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la Policía nacional del Perú ya que utilizando la estadística se puede obtener resultados que determinaran el grado de relación existente.

El siguiente grafico que a continuación se presenta simboliza al presente diseño:

### Diseño de análisis de resultados correlacionales:





Donde:

- M : Muestra de estudio
- O1 : Observación de la V.1=Planificación estratégica
- O2 : Observación de la V.2=Gestión de la calidad
- r : Correlación entre las variables

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1 Población:

La población de estudio estuvo conformada por 210 trabajadores de la Dirección de Pensiones de la PNP Rímac - 2016.

Según Sánchez (2006) “La población va estar conformada por todos los integrantes que se encuentren bien definida personas, eventos u objetos”. (p.143).

En la Dirección Pensiones de la Policía Nacional del Perú, cuenta con un régimen laboral de efectivos policiales y personal civil, de los cuales comprende el personal de Oficiales, Suboficiales, y personal civil (CAS). La población escogida de los trabajadores hace un total de 210 personas.

A continuación, se detalla la población de estudio en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Población que labora en la institución Rímac - 2016*

	<b>Categorías</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Rímac, Lima.	Oficiales	10
	Suboficiales	150
	Personal civil	50
<b>Total</b>		<b>210</b>

### 2.6.2 Muestra

Según Sánchez y Reyes (2006) la muestra “agrupación con la que se va a trabajar, ello se va a llamar muestra, la cual deberá tener la relación de semejanza con la agrupación a los que se van hacer extensivos los resultados, en otras palabras, la muestra debe poder representar a la población estudiada.” (P.143)

Según Bernal (2006), la muestra “la sección, por la cual se va obtener la información para la realización de los estudios y a la que también se le realizaran las observaciones de las variables”. (p.165)

### Tamaño de la muestra

La muestra es aleatoria simple, la cual cuenta por 210 trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2006. El tamaño (n) de esta muestra (136), de acuerdo a Bernal (2006:171), se realizará aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot n}{\varepsilon^2 (n - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5) \cdot 210}{(0,05)^2 (210 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$\boxed{n = 136}$$

Significado:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

$\varepsilon$  (0,05): Tolerancia al error

N (210): Tamaño de la población.

n: (136) Tamaño de la muestra.

Resulto una muestra de estudio de 136 trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016, conformando por el siguiente personal:

**Tabla 4.**

*Muestra de trabajadores Rímac - 2016*

	Categorías	Población	fn/N	Muestra
Rímac, Lima.	Oficiales	10	0,65	7
	Suboficiales	150	0,65	97
	Personal civil	50	0,65	32
Total		210		136

### 2.6.3 Muestreo

Según Hernández (2010), en el presente trabajo de investigación el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, en vista que todos integrantes de la población de estudio van a tener igual oportunidad de ser seleccionados y obteniendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y a través de una selección de forma aleatoria. (p. 176)

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1 Técnicas

Según Mejía (2005) En la investigación que estamos realizando, es la “encuesta” luego de realizar la Operacionalización de las variables: planificación estratégica y gestión de la calidad (p.23)

### **2.7.2 Instrumentos de recolección de datos**

Habiendo seleccionado el “cuestionario” para la presente investigación, el instrumento que se aplicara el cuestionario Dicotómico, a los trabajadores de la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú. Cuestionario ficha técnica.

#### **Descripción del instrumento: Cuestionario de planificación estratégica.**

Se empleó la encuesta, planificación estratégica que se aplicó a 210 trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016, la misma que está conformada por: el saludo, indicaciones, 18 preguntas de la variable planificación estratégica, con dimensiones: marco normativo e institucional, misión, visión, objetivos estratégicos, estrategia, indicadores de desempeño, La escala tiene de 18 preguntas, de tipo Dicotómica, cada pregunta tiene dos alternativas como: SI = (0), NO = (1). En consecuencia, las preguntas se presentan de forma afirmativa o negativa respecto a la variable planificación es estratégica.

#### **Presentación del cuestionario:**

Ficha Técnica	: Cuestionario de Planificación Estratégica
Autor	: Edwin Freddy Guzmán Diestra
Procedencia	: Perú
Año	: 2016
Versión	: Original en Español.
Administración	: Individual - colectivo
Duración	: Aprox. 15min.

#### **Validación del instrumento: Cuestionario de Planificación Estratégica**

El cuestionario de Planificación Estratégica, fue elaborado por Edwin Guzmán Diestra (2016), el cual fue adaptado y validado para nuestro medio en los trabajadores de la Dirección de Pensiones, luego fue posteriormente fue sometido a una validación de juicio de expertos, quienes manifestaron la aplicación del presente test para la investigación.

**Tabla 5.***Validez de los instrumentos*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Resultados</b>
Roberto Marroquín Peña	Hay Suficiencia	Es aplicable
Ajim Carrera Ibarra	Hay Suficiencia	Es aplicable

**Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Planificación Estratégica**

Para establecer la confiabilidad del cuestionario de planificación estratégica, la característica de los ítems es de tipo dicotómico, con 18 ítems, de acuerdo a los índices se asumió la técnica de Kuder - Richardson (KR – 20)

**Descripción del instrumento: Cuestionario gestión de la calidad**

El instrumento, usado fue las preguntas gestión de la calidad se aplicó a 136 trabajadores de la dirección de pensionistas de la PNP Rímac, el mismo que estuvo estructurada en: la presentación, instrucciones y el cuestionario 16 ítems relacionados con la gestión de la calidad, cuyas dimensiones fueron: planeamiento, organización, integración, dirección y control, con alternativas de respuesta de opción entre sí o no.

**A continuación, se presenta la ficha técnica:**

Ficha Técnica	:	Cuestionario de Gestión de la Calidad.
Autor	:	Edwin Freddy Guzmán Diestra
Procedencia	:	Perú
Año	:	2016
Versión	:	Original en Español.
Administración	:	Individual - colectivo
Duración	:	Aprox. 15 min.

### Validación del instrumento: Cuestionario gestión de la calidad

El instrumento (cuestionario de gestión de la calidad), fue de elaboración propia, el que va hacer utilizado para los trabajadores de la dirección de pensiones, el cual fue validado, por juicios de expertos.

**Tabla 6.**

*Validez del instrumento*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Resultados</b>
Roberto Marroquín Peña	Hay Suficiencia	Es aplicable
Ajim Carrera Ibarra	Hay Suficiencia	Es aplicable

### Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Gestión de la Calidad

Para establecer la confiabilidad del cuestionario de gestión de la calidad, la característica de los ítems es de tipo dicotómico, con 16 ítems, de acuerdo a los índices se asumió la técnica de Kuder - Richardson (KR – 20) a partir de la muestra piloto, a continuación, se muestran los resultados:

**Tabla 7.**

*Confiabilidad del cuestionario de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad*

	<b>Kr 20</b>	<b>N° de elementos</b>
Planificación estratégica	,73	18
Gestión de la Calidad	,78	16

**Variable: Planificación Estratégica**

El coeficiente Kr 20 fue de 0,73 lo que nos indica que existe una confiabilidad aceptable.

**Variable: Planificación Estratégica**

El coeficiente Kr 20 fue de 0,780 lo que nos indica que existe una confiabilidad aceptable.

**2.8. Métodos de análisis de datos**

Los datos que obtuvieron se han procesado en el SPSS, mediante el cual se han procesado la información a la presentación estadísticas de medida inferencial para la respectiva prueba de hipótesis.

Una vez terminada la base de datos se procederá al respectivo procesamiento para lo cual se empleará una PC y un software SPSS. Para el análisis correspondiente de tendrá un nivel de significancia estadística de  $p$  menor a 0.05 y serán los siguientes: Agrupación por niveles o categorías de los datos de las dos variables generales para su correspondiente análisis descriptivo. Prueba de correlación de Spearman, para contrastación de las hipótesis y el análisis de la relación de variables.

**Tabla 8.***Escala de interpretación para la correlación de Spearman*

<b>Correlación</b>	<b>Interpretación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)*

Para los procedimientos de análisis estadístico se utilizó el software estadístico SPSS 23.0

El análisis estadístico se realizó en base a los procedimientos descriptivos e inferencial.



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

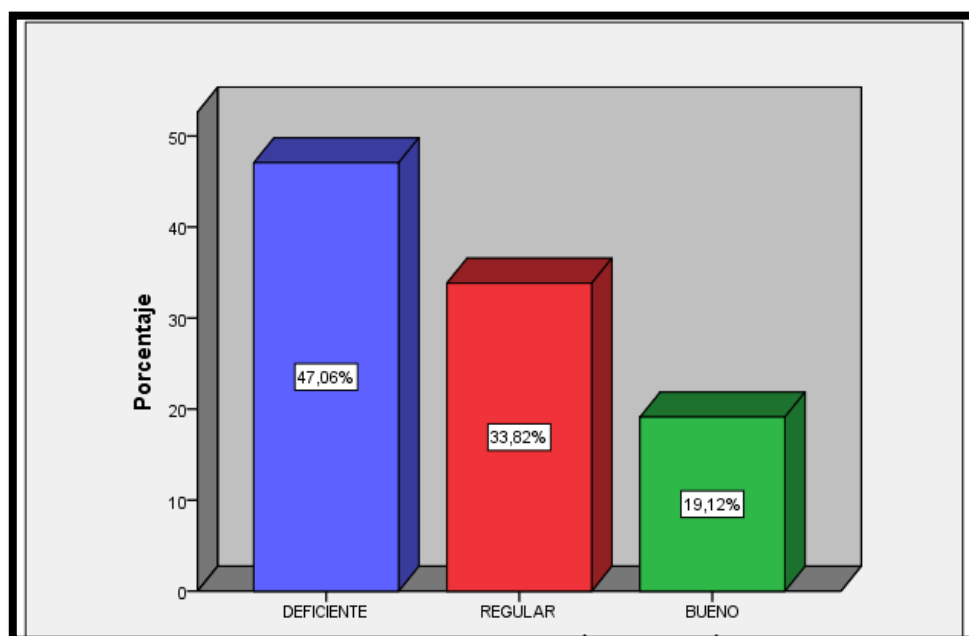
Posterior a la recolección de información por medio del cuestionario, se procederá a realizar el análisis del cuestionario, se iniciará con los resultados generales, con relación a los niveles de la variable del trabajo de investigación de forma descriptiva, finalmente se realizará la prueba de hipótesis.

#### 3.1.1. Planificación estratégica

**Tabla 9.**

*Distribución de frecuencia de la variable planificación estratégica en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	64	47,06%
Regular	46	33,82%
Bueno	26	19,12%
Total	136	100,0%



**Niveles de la gestión de la calidad**

*Figura 11.* Niveles de la planificación estratégica de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016.

### Interpretación:

De la información obtenida conforme se aprecia en la tabla 10, demuestran que el 47,06% de los encuestados considera un nivel deficiente la planificación estratégica en la dirección de pensiones de la PNP, seguido por un 33,82% considera que el nivel es regular y el 19,12% señala que es bueno.

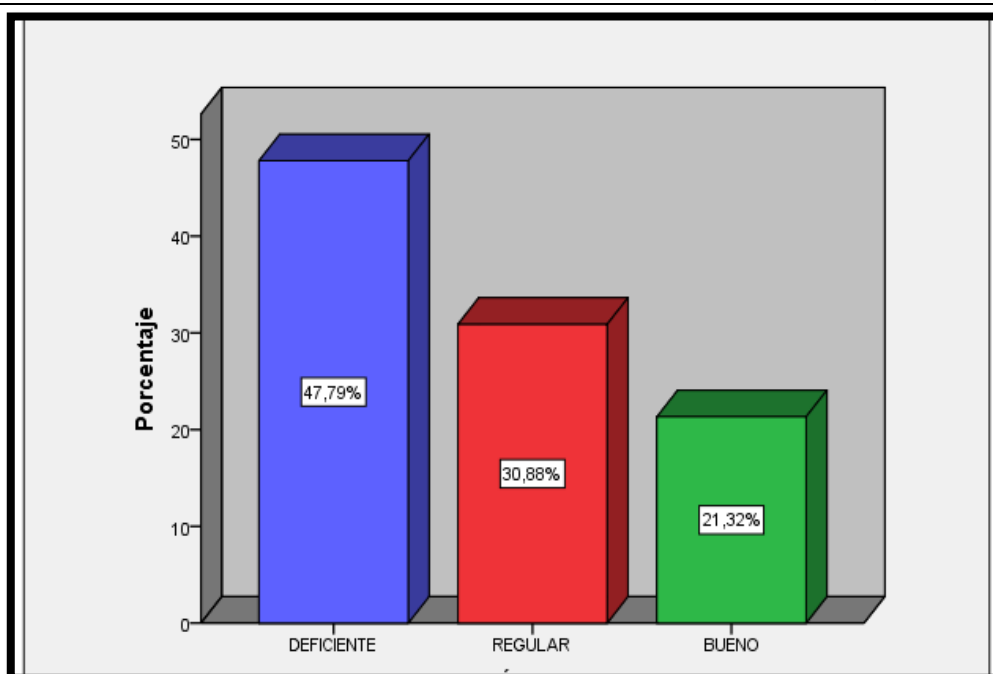
De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de planificación estratégica en la dirección de pensiones de la PNP en el año 2016, tiene una tendencia de **nivel deficiente**.

### 3.1.2. Gestión de la calidad

**Tabla 10.**

*Distribución de frecuencia de la variable gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	65	47,79%
Regular	42	30,88%
Bueno	29	21,32%
Total	136	100,0%



### Niveles de la planificación estratégica

*Figura 12.* Niveles de la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016.

### Interpretación:

De la información obtenida conforme se aprecia en la tabla 11, demuestran que el 47,79% de los encuestados considera un nivel deficiente la gestión de la calidad en la dirección de pensiones de la PNP, seguido por un 30,88% considera que el nivel es regular y el 21,32% señala que es muy bueno.

De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de gestión de la calidad en la dirección de pensiones de la PNP en el año 2016, tiene una tendencia de **nivel deficiente**.

### 3.2 Resultados correlacionales

**Tabla 11.**

*Prueba de normalidad de los datos obtenidos de las variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Planificación estratégica	,072	136	,032
Gestión de la calidad	,118	136	,000

De los resultados obtenidos en la tabla 9, en referencia a la prueba de normalidad, se tiene que el valor del nivel de significación de la variable planificación estratégica y gestión de la calidad es menor que el nivel de significación establecido ( $p < 0,05$ ), este resultado refiere que no existe distribución normal ya que la "p" asociada a los contrastes de Kolmogorov-Smirnow da por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0,05); entonces podemos afirmar que los datos no presentan distribución normal, por lo que se asumirán estadísticos no paramétricos para su respectivo tratamiento, para el estudio asumiremos el estadístico de correlación de rho de Spearman.

### 3.2.1 Planificación estratégica y gestión de la calidad

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

**Tabla 12.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.*

			Planificación Estratégica	Gestión de la Calidad
Rho de Spearman	<b>Planificación Estratégica</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación **r=0,813** entre las variables: Planificación estratégica y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables y tiene un nivel de correlación *positiva considerable*.

Así mismo la significancia **p=0,000** muestra que **p es menor a 0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de planificación estratégica, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

### 3.2.2 Marco normativo e institucional y gestión de la calidad

#### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

**Tabla 13.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

		Marco Normativo e Institucional	Gestión de la Calidad
Rho de Spearman	<b>Marco Normativo e Institucional</b>	Coeficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,875$  entre el marco normativo e institucional y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que la relación tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel del marco normativo e institucional, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

**Tabla 14.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

			Misión	Gestión de la Calidad
Rho de Spearman	<b>Misión</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,890$  entre la misión y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de la misión, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

**Tabla 15.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

			Visión	Gestión de la Calidad
Rho de Spearman	<b>Visión</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,856$  entre la visión y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de visión, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

**Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.



H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

**Tabla 16.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

		Objetivos Estratégicos	Gestión de la Calidad	
Rho de Spearman	<b>Objetivos estratégicos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,875$  entre los objetivos estratégicos y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de objetivos estratégicos, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

#### **Hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

**Tabla 17.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

		Estrategia	Gestión de la Calidad	
Rho de Spearman	<b>Estrategia</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,890$  entre la estrategia y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de la estrategia, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

#### **Hipótesis específica 6**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016.

**Tabla 18.**

*Grado de correlación y nivel de significación entre los indicadores de desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la PNP Rímac – 2016*

		Indicadores de Desempeño	Gestión de la Calidad
Rho de Spearman	<b>Indicadores de Desempeño</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136
	<b>Gestión de la Calidad</b>	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	136

**\*\*.** De acuerdo a la tabla la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18 se puede apreciar de los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,856$  entre los indicadores del desempeño y gestión de la calidad. Este grado de correlación indica que tiene un nivel de correlación positiva considerable.

Así mismo la significancia  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Se concluye que:** A mayor nivel de indicadores del desempeño, mayor nivel de gestión de la calidad de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016.

## **IV. Discusión**

## Discusión de resultados

Con relación a la hipótesis general, se puede observar que los resultados que se obtuvieron en la correlación de Spearman, presento una correlación positiva considerable la variable planificación estratégica, con la variable gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac – 2016 (Rho Spearman = 0,813 < 0.05).

Al respecto, un resultado similar a los antecedentes revisados es de Cano y Cifuentes (2011), quienes realizaron una investigación denominada: *“Diseñar un sistema de gestión de la calidad e implementar una planificación estratégico en la empresa Disempack LTDA”*, de la universidad la Salle en Bogotá – Colombia, cuyo objetivo fue si existe relación entre las variables, en el cual la población de trabajadores dentro de la empresa se demostró la existencia de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad. Similar a esta conclusión, se asemeja complementando lo anterior, la información por se complementa con la información obtenida por Díaz, Romero y Quiñones (2012) quienes realizaron investigación en relación una investigación relacionada a la *“Planificación Estratégica en el servicio y la gestión informática para el sector de salud en el Perú”*, en la Universidad Católica del Perú, los autores plantean que planificación estratégica, necesaria para una gestión de la calidad en la medida que de esta forma se garantiza el desarrollo en el sector.

En referencia a la primera y segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos con la prueba de correlación de Spearman, indican que la planificación estratégica y la gestión de la calidad correlación positiva considerable con la gestión de la calidad en los trabajadores de pensiones distrito del Rímac, Lima, 2016, obteniéndose una sig. Bilateral = .813 < 0.05; para la primera correlación y una sig. Bilateral = .890 < 0.05; para la segunda correlación respectivamente.

Estos resultados coinciden con la investigación de Aguilar (2011), realizo una investigación sobre las *“Proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa”*, en la Universidad Veracruz de México, cuyo principal objetivo fue, la implementación un sistema de gestión de la calidad, el fin de buscar

un mejor desempeño en la empresa, buscar identificar una estructura dentro de la organización, procedimientos, responsables logrando mejorar las deficiencias y reducir los costos dentro de la empresa. De acuerdo al autor se plantea la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para la mejora de la empresa.

De igual forma, en referencia a la tercera hipótesis específica, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que la planificación estratégica presenta una correlación positiva considerable con la gestión de la calidad en los trabajadores de la de la dirección de pensiones PNP, Rímac 2016 (sig. bilateral = .856 < 0.05).

Estos resultados, guardan relación con la investigación de Quiroz (2011) quien realizó la investigación: *“Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio-educativa”* de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar en Venezuela, lo cual encontraron la relación entre planificaron estratégica y la gestión de la calidad. Obteniendo como resultado que si existen correlaciones entre las dos variables

Por otra parte, Ugaz (2012) quien realizó una investigación : propuesta de *“Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad basada en la normatividad ISO 9001 -2008 implementado en la empresa, que fabrican legías”*, de la universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue su objetivo fue incorporación del sistema de gestión de calidad, desarrollará la imagen de la empresa y lograra fortalecer las relaciones de lealtad y confianza entre los usuarios con la empresa, la implementación de un nuevo aspecto de negocio, en base a la implementación de políticas de gestión de la calidad, mediante mapas de procedimientos, siendo la finalidad el análisis periódicamente de las actividades y la realización de una toma de decisión para mejora de la empresa, con la planificación estratégica además mejorara los tiempos, bajo el enfoque de mejora continua, todo ello garantizara la satisfacción de los clientes o usuarios.

Para Finalizar, la importancia de realizar un estudio de investigación sobre la planificación estratégica es porque es un instrumento de gestión necesaria para mejorar la organización de una empresa, estas a su vez permiten consolidar la práctica y el reconocimiento de la gestión de la calidad, de acuerdo a como lo explica Moreno (2009).

## **V. Conclusiones**

## Conclusión

### Primera

En relación a la prueba de la hipótesis general en este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación de las variables planificación estratégica y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .813), la cual se interpreta como una correlación positiva considerable entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Segunda

En relación a la primera hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación entre el marco normativo e institucional y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .875), la cual se interpreta como una correlación positiva considerable entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Tercera

En relación a la segunda hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación entre la misión y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .890), la cual se interpreta como una correlación *positiva considerable* entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Cuarta

En relación a la tercera hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación de los visión y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .856), la cual se interpreta como una



correlación *positiva considerable* entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **Quinta**

En relación a la cuarta hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación de las variables objetivos estratégicos y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .875), la cual se interpreta como una correlación positiva considerable entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **Sexta**

En relación a la quinta hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación de las variables estrategias y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .890), la cual se interpreta como una correlación *positiva considerable* entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **Séptima**

En relación a la sexta hipótesis específica de este trabajo de investigación, luego de las pruebas realizadas, se comprobó la existencia de correlación entre los indicadores de desempeño y gestión de la calidad, conforme al resultado de los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016, (sig. bilateral = .000 < .05; Rho = .856), la cual se interpreta como una correlación *positiva considerable* entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

### Primera

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, la correlación entre la variable planificación estratégica y gestión de la calidad es **Positiva Considerable**, al respecto se recomienda que el personal cuente con una capacitación constante, relacionado a planificación estratégica, a fin que se consideren la planificación estratégica como una herramienta de gestión, toda vez que les va a permitir mejorar la atención a los usuarios, logrando con ello una gestión de calidad dentro de la dirección de la PNP Rímac, 2016.

### Segunda

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, la correlación entre la variable marco normativo e institucional y gestión de la calidad es **Positiva Considerable**, al respecto se recomienda a los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP, una constante capacitación de sus normativas, directivas internas, con el fin de desempeñar sus funciones con mayor eficiencia dentro de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, 2016.

### Tercera

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, la correlación entre la variable misión y gestión de la calidad es **Positiva Considerable**, al respecto la planificación estratégica permite al funcionario gestionar con mayor autonomía los recursos que cuenta, por lo que se recomienda tanto a los trabajadores como funcionarios responsables de la dirección de pensiones alcanzar la misión (*razón de ser de la empresa*), empleando para ello un conjunto de estrategias que resultan del análisis situacional de la organización.

### Cuarta

Se sugiere que la institución y trabajadores cumplan con la visión (*en que debería convertirse la empresa a futuro*), en ese sentido será beneficioso para la empresa, cubriendo las necesidades encontradas.

**Quinta**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, la correlación entre la variable objetivos estratégicos y gestión de la calidad es **Positiva Considerable**, al respecto se recomienda que tanto los trabajadores y los funcionarios responsables, cumplan con los objetivos estratégicos dentro de la dirección de pensiones de la PNP Rímac, con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario, en vista que existe relación positiva considerable entre ambas variables.

**Sexta**

Se sugiere que el funcionario de la dirección de pensiones utilice estrategias, afín de implementar una planificación estratégica, a fin de obtener mejores resultados, elaborando manual de procedimientos, evaluación de actividades, con el fin de mejorar la gestión y brindar un mejor servicio.

**Séptima**

Se sugiere que los trabajadores en la dirección de pensiones de la PNP Rímac, tengan en cuenta los indicadores del desempeño, con el objetivo que mediante esta herramienta medirán sus logros y resultados como institución, a fin de mejorar su desempeño, potenciando las fortalezas; disminuyendo las debilidades como organización.

## **VII. Referencias**

## Referencia

- Andrews (2009). *Estrategias y planificación*. 2ed. México. Editorial vital.
- Aguilar B. (2011). *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa*. (Tesis maestría) Universidad Veracruzana. México.
- Arenilla S. (2015). *Ciudad, gobernanza y planificación estratégica*. Madrid. ISBN: 978-84-9031-546-0.
- Armijo M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Áreas de políticas presupuestales y gestión pública. 4ed. España. Editorial ILPES.
- Arnoletto (2014). *Planificación estratégica, principios*. 2ed. España.
- Cabo y Cifuentes. (2011). *Diseño e implementación de un plan estratégico para la empresa disempack LTDA*. (Tesis doctorado) Universidad de la Salle. Colombia.
- David (2003). *Planificación estratégica – relaciones interfuncionales*. 1ed. España.
- Díaz G; Quiñonez N. (2012). *Planteamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. (Tesis maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Fernando D. (2005). *Análisis y planeamiento*. 1era Ed. Costa Rica. ISBN: 9968-31-379-3.
- Guerrero A. (2012) *Implementación del sistema integro de gestión en la empresa*. Recuperado de (<http://www.eumed.net/libro/> )
- Gómez (2010). *Gestión de la calidad y normativa como instrumento*. 3ed. México.

- Hernández S. (2010). *Metodología de la investigación*. 1ª ed. México. ISBN: 968-422931-3-3456789012.
- Jairo R. (2000). *Misión como objetivo para el desarrollo de empresa*. 2ª ed. Madrid. Editorial luxó.
- Jaime V. (2000). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. 3ª ed. España ISBN 8489708932
- Miranda (2012). *Gestión de proyectos en una gestión eficiente*. 4ª ed. España. Editorial vella.
- Mendoza A. (2000). *Planeamiento Estratégico en Gerencia*. Universidad Mayor de San Marco. Perú. ISBN: 9972-46-126-0.
- Moreno L. (2009). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. 4ª ed. España. Editorial salle.
- Paris R. (2005). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. 4ª ed. Barcelona. ISBN: 84-8019-28-4.
- Pérez. (2014) *Formación de talentos gerenciales para empresas de producción social*. Recuperado de <http://www.eumed.net/curdecon/ecolatve/2014/produccion-social>
- Quiroz V. (2011). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio-educativa mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008*. (Tesis Maestría). Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar. Ciudad de Bolívar.
- Ramírez (2013). *“La planificación estratégica y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos”*. (Tesis doctorado). Universidad de San Martín de Porres – Perú.
- Sainz A. (2015). *El plan estratégico en la práctica*. 3ª Ed. Madrid. ISBN: 978-84-7356-881-4.

Saturno P. (2000) *Indicadores y seguridad*. Recuperado de (<http://www.es/calidadsalud/archivos/indicadores>)

Sánchez (2006). *Metodología de la investigación*. 4ed España.

Solórzano y Gonzales (2016). *Gestión administrativa como herramienta en el desempeño del talento humano en el sistema de salud de Riobamba – Ecuador*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de (<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/salud.html>).

Tazza (2003). *Planificación estratégica, hacia una mejora en la gestión*. 5ed Paris. Editorial lumina.

Ugaz F. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 Aplicando a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis maestría Pontificia Universidad Católica del Perú.

Welsh H. (2000). *Fortaleza y debilidades en la empresa para una mejor calidad en el servicio*. 4ed España. Editorial valencia.



## **VIII. Anexos**

## ANEXO A

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE PENSIONES DE LA PNP RÍMAC, 2016**

**AUTOR: EDWIN FREDDY GUZMÁN DIESTRA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿En qué medida el marco normativo e institucional se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p> <p>¿En qué medida la misión se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p> <p>¿En qué medida la visión se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p> <p>¿En qué medida los objetivos estratégicos se relacionan con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Existe relación significativa entre la misión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Existe relación significativa entre la visión y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p>	<b>Variable 1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			<b>Marco Normativo e Institucional</b>	Elaboración de un Marco Normativo e Institucional Análisis	<b>4</b>	<b>Bueno</b>	
			<b>Misión</b>	Elaboración de la Misión	<b>3</b>		
			<b>Visión</b>	Elaboración de una Visión a futuro	<b>3</b>		<b>Regular</b>
			<b>Objetivos Estratégicos</b>	Elaboración de Objetivos Estratégicos	<b>3</b>		
			<b>Estrategia</b>	Elaboración de Estrategias	<b>3</b>		<b>Deficiente</b>
			<b>Indicadores de Desempeño</b>	Elaboración de Indicadores del Desempeño	<b>2</b>		
			<b>Variable 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			<b>Elementos Tangibles</b>	Adquisición de elementos tangibles	<b>3</b>	<b>Bueno</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	Actuación con fiabilidad	<b>3</b>		

<p>¿En qué medida la estrategia se relaciona con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p> <p>¿En qué medida los indicadores de desempeño se relacionan con la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los indicadores del desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p>	<p>Existe relación significativa entre la estrategia y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p> <p>Existe relación significativa entre los indicadores del desempeño y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac.</p>	<p><b>Capacidad de Respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<p>Capacidad de administrar Buen uso de los recursos económicos</p> <p>Actuaciones con seguridad</p> <p>Actuaciones con empatía</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>3</b></p>	<p><b>Regular</b></p> <p><b>Deficiente</b></p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p><b>TIPO:</b> Básico – Descriptivo Correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población escogida está conformada por los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016, que asciende a un total de 210 trabajadores.</p> <p><b>Muestra: 136</b></p> <p><b>Piloto: 30</b></p>	<p><b>Variable 1: Planificación Estratégica</b></p> <p><b>Técnicas: Aplicación de Encuestas</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario de Planificación Estratégico</b></p> <p>Autor: Edwin guzmán diestra Año: 2016 Monitoreo: Cuestionario Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tabla de distribución de frecuencias. Media, mediana, moda, porcentajes.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Coeficiente de Correlación de Spearman.</p>			

	<p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>Aleatoria simple</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>Al ser nuestra población mediana, tomaremos una muestra de 136 trabajadores.</p>	<p><b>Variable 2: Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Técnicas: Aplicación de Cuestionario.</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario de Gestión de la Calidad.</b></p> <p>Autor: Edwin guzmán diestra Año: 2016 Monitoreo: Cuestionario Forma de Administración: Individual</p>	
--	---	---	--

## ANEXO B

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE PENSIONES DE LA PNP RÍMAC – 2016

#### CUESTIONARIO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA SER EVALUADO POR EL DOCENTE-INVESTIGADOR

Estimado trabajador, se le agradece por su colaboración y el tiempo empleado, ayúdanos a realizar este cuestionario; Teniendo en cuenta que la totalidad de sus alternativas son consideradas, haciéndole mención que estos cuestionarios no se utilizaran para ningún otro fin distinto a coadyuvar a la mejora en el servicio.

***INSTRUCCIONES:*** Lea el cuestionario que a continuación se presenta y responda marcando con una (X) de acuerdo a su posición.

DIMENSIÓN I: MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL		SI	NO
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con un marco normativo e institucional?		
2.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es capaz de realizarse solo con sus esfuerzos como integrantes de la institución?		
3.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es realizado de forma correcta dentro de su institución?		
4.	¿Usted participa dentro de su institución para el desarrollo de un adecuado marco normativo e institucional?		
DIMENSIÓN II: MISIÓN		SI	NO
5.	¿Usted considera que su institución cumple con la misión asignada?		
6.	¿Usted cree que su institución enfoca su misión de forma correcta?		
7.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su misión?		
DIMENSIÓN III: VISIÓN		SI	NO
8.	¿Usted considera que su institución cumple con la visión asignada?		
9.	¿Usted cree que su institución enfoca su visión de forma correcta?		
10.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su visión?		
DIMENSIÓN IV: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		SI	NO
11.	¿La institución cumple con sus objetivos estratégicos propuestos?		
12.	¿Considera usted que su institución cuenta con objetivos estratégicos?		
13.	¿Usted ha participado en la elaboración de los objetivos estratégicos propuestos dentro de su institución?		
DIMENSIÓN V: ESTRATEGIA		SI	NO
14.	¿Considera usted que su institución cuenta con una estrategia en el desempeño de sus funciones?		
15.	¿Cree usted que las estrategias planteadas por su institución se encuentra correctamente realizadas?		
16.	¿Usted ha participado en la elaboración de las estrategias propuestos dentro de su institución?		
DIMENSIÓN VI: INDICADORES DE DESEMPEÑO		SI	NO
17.	¿Considera usted que los indicadores de desempeño son necesarios dentro de su institución para medir los logros alcanzados?		
18.	¿Usted participa en la aplicación de los indicadores de desempeño dentro de su institución?		

## ANEXO C

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE PENSIONES DE LA PNP RÍMAC – 2016

#### CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA SER EVALUADO POR EL DOCENTE-INVESTIGADOR

Estimado trabajador, se le agradece por su colaboración y el tiempo empleado, ayúdanos a realizar este cuestionario; Teniendo en cuenta que la totalidad de sus alternativas son consideradas, haciéndole mención que estos cuestionarios no se utilizarán para ningún otro fin distinto a coadyuvar a la mejora en el servicio.

**INSTRUCCIONES:** Lea el cuestionario que a continuación se presenta y responda marcando con una (X) de acuerdo a su posición.

DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	NO
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con elementos tangibles, es decir equipos para el servicio?		
2.	¿Cree usted que su institución cuenta con suficientes elementos tangibles, que le permitan un mejor comodidad a la labor asignada?		
3.	¿Cree usted que es importante los elementos tangibles, como medios de comunicación, para estar interconectados dentro de su institución?		
4.	¿Usted considera que es necesario que se le otorgue elementos tangibles a todo el personal, con el fin de tener mayor comodidad para el desempeño de sus funciones?		
DIMENSIÓN II: FIABILIDAD		SI	NO
5.	¿Usted considera que la labor que realiza dentro de su institución es fiable?		
6.	¿Usted considera la importancia de la fiabilidad en el desempeño de sus funciones para mejorar el servicio en su institución?		
7.	¿Considera que, si se actúa con fiabilidad en el desempeño de las funciones dentro de su institución, mejorar el servicio brindado hacia los usuarios?		
DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO
8.	¿Usted considera que su labor es eficiente con la capacidad de respuesta hacia los usuarios?		
9.	¿Usted cree que, si se actúa con una mayor capacidad de respuesta, mejoraría la atención hacia los usuarios?		
10.	¿Considera que su capacidad de respuesta en su institución es lo suficiente como para brindar una atención de forma oportuna al usuario?		
DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD		SI	NO
11.	¿Usted realiza sus funciones con seguridad, en la medida que garantice la confianza hacia sus usuarios?		
12.	¿Considera usted que la seguridad en el desempeño de sus funciones es importante para garantizar la credibilidad en los usuarios?		
13.	¿Usted cree que es importante actuar con seguridad al momento de brindarle servicios a los usuarios?		
DIMENSIÓN V: EMPATÍA		SI	NO
14.	¿Considera usted que su institución actúa con empatía a la hora de brindar servicios a los usuarios?		
15.	¿Cree usted que es importante la empatía para garantizar la satisfacción de los usuarios hacia la institución?		
16.	¿Usted cree que en la actualidad la empatía se está utilizando de forma correcta, logrando los resultados esperados dentro de su institución?		

## ANEXO D

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

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 Marco Normativo e Institucional</b>							
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con un marco normativo e institucional?	X						
2.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es capaz de realizarse solo con sus esfuerzos como integrantes de la institución?			X				
3.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es realizado de forma correcta dentro de su institución?					X		
4.	¿Usted participa dentro de su institución para el desarrollo de un adecuado marco normativo e institucional?	X						
	<b>DIMENSIÓN 2 Misión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	¿Usted considera que su institución cumple con la misión asignada?	X		X		X		
6.	¿Usted cree que su institución enfoca su misión de forma correcta?	X		X			X	
7.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su misión?	X		X				
	<b>DIMENSIÓN 3 Visión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	¿Usted considera que su institución cumple con la visión asignada?			X				
9.	¿Usted cree que su institución enfoca su visión de forma correcta?					X		
10.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su visión?			X				
11.	¿Usted considera que su institución cumple con la visión asignada?	X						
	<b>DIMENSIÓN 4 Objetivos Estratégicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12.	¿La institución cumple con sus objetivos estratégicos propuestos?	X		X				
13.	¿Considera usted que su institución cuenta con objetivos estratégicos?			X				
14.	¿Usted ha participado en la elaboración de los objetivos estratégicos propuestos dentro de su institución?	X				X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Estrategias</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15.	¿Considera usted que su institución cuenta con una estrategia en el desempeño de sus funciones?	X				X		
16.	¿Cree usted que las estrategias planteadas por su institución se encuentra correctamente realizadas?	X		X				
17.	¿Usted ha participado en la elaboración de las estrategias propuestos dentro de su institución?	X				X		
	<b>DIMENSIÓN 6 Indicadores de Desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	¿Considera usted que los indicadores de desempeño son necesarios dentro de su institución para medir los logros alcanzados?		X			X		
19.	¿Usted participa en la aplicación de los indicadores de desempeño dentro de su institución?		X	X		X		



### VERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CALIDAD

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 Elementos Tangibles</b>								
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con elementos tangibles, es decir equipos para el servicio?	X						
2.	¿Cree usted que su institución cuenta con suficientes elementos tangibles, que le permitan un mejor comodidad a la labor asignada?			X				
3.	¿Cree usted que es importante los elementos tangibles, como medios de comunicación, para estar interconectados dentro de su institución?			X				
4.	¿Usted considera que es necesario que se le otorgue elementos tangibles a todo el personal, con el fin de tener mayor comodidad para el desempeño de sus funciones?	X						
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5.	¿Usted considera que la labor que realiza dentro de su institución es fiable?			X				
6.	¿Usted considera la importancia de la fiabilidad en el desempeño de sus funciones para mejorar el servicio en su institución?	X		X		X		
7.	¿Considera que, si se actúa con fiabilidad en el desempeño de las funciones dentro de su institución, mejorar el servicio brindado hacia los usuarios?			X				
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8.	¿Usted considera que su labor es eficiente con la capacidad de respuesta hacia los usuarios?	X						
9.	¿Usted cree que, si se actúa con una mayor capacidad de respuesta, mejoraría la atención hacia los usuarios?	X						
10.	¿Considera que su capacidad de respuesta en su institución es lo suficiente como para brindar una atención de forma oportuna al usuario?	X						
<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11.	¿Usted realiza sus funciones con seguridad, en la medida que garantice la confianza hacia sus usuarios?	X						
12.	¿Considera usted que la seguridad en el desempeño de sus funciones es importante para garantizar la credibilidad en los usuarios?	X						
13.	¿Usted cree que es importante actuar con seguridad al momento de brindarle servicios a los usuarios?			X		X		
<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿Considera usted que su institución actúa con empatía a la hora de brindar servicios a los usuarios?	X		X				
15.	¿Cree usted que es importante la empatía para garantizar la satisfacción de los usuarios hacia la institución?		X			X		
16.	¿Usted cree que en la actualidad la empatía se está utilizando de forma correcta, logrando los resultados esperados dentro de su institución?			X				



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Dr. Roberto Masegosa Peña      DNI: 07683205

Especialidad del validador: .....

..04.de.Enero del 2017

- <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 del Experto Informante.**

## ANEXO E

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Marco Normativo e Institucional</b>							
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con un marco normativo e institucional?	X						
2.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es capaz de realizarse solo con sus esfuerzos como integrantes de la institución?	X						
3.	¿Cree usted que el marco normativo e institucional es realizado de forma correcta dentro de su institución?			X				
4.	¿Usted participa dentro de su institución para el desarrollo de un adecuado marco normativo e institucional?					X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Misión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	¿Usted considera que su institución cumple con la misión asignada?					X		
6.	¿Usted cree que su institución enfoca su misión de forma correcta?	X						
7.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su misión?			X				
	<b>DIMENSIÓN 3 Visión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	¿Usted considera que su institución cumple con la visión asignada?	X						
9.	¿Usted cree que su institución enfoca su visión de forma correcta?			X				
10.	¿Considera que su institución promueve el conocimiento de su visión?			X				
11.	¿Usted considera que su institución cumplió con la visión asignada?	X						
	<b>DIMENSIÓN 4 Objetivos Estratégicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12.	¿La institución cumple con sus objetivos estratégicos propuestos?	X						
13.	¿Considera usted que su institución cuenta con objetivos estratégicos?	X			X			
14.	¿Usted ha participado en la elaboración de los objetivos estratégicos propuestos dentro de su institución?			X				
	<b>DIMENSIÓN 5 Estrategias</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15.	¿Considera usted que su institución cuenta con una estrategia en el desempeño de sus funciones?	X				X		
16.	¿Cree usted que las estrategias planteadas por su institución se encuentra correctamente realizadas?		X					
17.	¿Usted ha participado en la elaboración de las estrategias propuestos dentro de su institución?			X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 Indicadores de Desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	¿Considera usted que los indicadores de desempeño son necesarios dentro de su institución para medir los logros alcanzados?	X						
19.	¿Usted participa en la elaboración de los indicadores de desempeño dentro de su institución?	X						



### VERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CALIDAD

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 Elementos Tangibles</b>							
1.	¿Considera usted que la institución cuenta con elementos tangibles, es decir equipos para el servicio?	X						
2.	¿Cree usted que su institución cuenta con suficientes elementos tangibles, que le permitan un mejor comodidad a la labor asignada?	X						
3.	¿Cree usted que es importante los elementos tangibles, como medios de comunicación, para estar interconectados dentro de su institución?	X						
4.	¿Usted considera que es necesario que se le otorgue elementos tangibles a todo el personal, con el fin de tener mayor comodidad para el desempeño de sus funciones?	X						
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	¿Usted considera que la labor que realiza dentro de su institución es fiable?			X				
6.	¿Usted considera la importancia de la fiabilidad en el desempeño de sus funciones para mejorar el servicio en su institución?			X				
7.	¿Considera que, si se actúa con fiabilidad en el desempeño de las funciones dentro de su institución, mejorar el servicio brindado hacia los usuarios?			X				
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	¿Usted considera que su labor es eficiente con la capacidad de respuesta hacia los usuarios?	X						
9.	¿Usted cree que, si se actúa con una mayor capacidad de respuesta, mejoraría la atención hacia los usuarios?			X				
10.	¿Considera que su capacidad de respuesta en su institución es lo suficiente como para brindar una atención de forma oportuna al usuario?					X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11.	¿Usted realiza sus funciones con seguridad, en la medida que garantice la confianza hacia sus usuarios?	X						
12.	¿Considera usted que la seguridad en el desempeño de sus funciones es importante para garantizar la credibilidad en los usuarios?	X						
13.	¿Usted cree que es importante actuar con seguridad al momento de brindarle servicios a los usuarios?			X				
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿Considera usted que su institución actúa con empatía a la hora de brindar servicios a los usuarios?					X		
15.	¿Cree usted que es importante la empatía para garantizar la satisfacción de los usuarios hacia la institución?					X		
16.	¿Usted cree que en la actualidad la empatía se está utilizando de forma correcta, logrando los resultados esperados dentro de su institución?					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: CARRERA IBARRA AJIM DNI: 41701502

Especialidad del validador: Gestión de políticas públicas

.....de.....del 201

- <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



Ajim Carrera Ibarra  
ABOGADO  
C.A.C.8288

Firma del Experto Informante.

## ANEXO F

*Nivel de confiabilidad del instrumento planificación estratégica*

<b>Variable/ dimensiones</b>	<b>Kr 20</b>	<b>N de elementos</b>
Planificación estratégica	,730	18

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO G

*Nivel de confiabilidad del instrumento gestión de la calidad*

<b>Variable/ dimensiones</b>	<b>Kr 20</b>	<b>N de elementos</b>
Gestión de la calidad	,780	16

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO H

### BASE DE DATOS VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA																			
Núm.	MARCO NORMATIVO				MISIÓN			VISIÓN			OBJETIVOS ESTRAT.			ESTRATEGIA			INDIC. DESEM.	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	12
2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	13
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	8
4	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	13
5	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	9
6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	12
8	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	12
9	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	15
10	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	11
11	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15
13	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	15
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	16
16	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16
17	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	10
18	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	12
19	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	10
20	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
21	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	9
22	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	14
23	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	10
24	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
25	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	13
26	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	14
27	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16
28	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	15
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	15
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	
<b>P</b>	1.00	0.80	0.33	0.93	0.73	0.73	0.80	0.53	0.80	0.80	0.97	0.70	0.67	0.83	0.93	0.50	0.47	0.53	
<b>Q</b>	0.00	0.20	0.67	0.07	0.27	0.27	0.20	0.47	0.20	0.20	0.03	0.30	0.33	0.17	0.07	0.50	0.53	0.47	
<b>P*Q</b>	0	0.16	0.2222	0.062	0.196	0.196	0.16	0.249	0.16	0.16	0.032	0.21	0.2222	0.139	0.062	0.25	0.249	0.2489	
<b>S P*Q</b>	2.9778																		
<b>VAR.P</b>	9.60																		
<b>KR-20</b>	<b>0.73</b>																		



## BASE DE DATOS VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GESTIÓN DE LA CALIDAD																	
Núm.	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD			CAPAC. DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA		TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16
1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	12
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	7
4	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	12
5	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	8
6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	12
8	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	12
9	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	13
10	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	11
11	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
12	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
13	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
16	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
17	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	10
18	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	11
19	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	10
20	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
21	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	8
22	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	13
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	13
24	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
25	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	12
26	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	13
27	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
28	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	13
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	14
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	
<b>P</b>	0.97	0.80	0.33	0.90	0.70	0.70	0.77	0.53	0.80	0.77	0.93	0.70	0.67	0.83	0.87	0.50	
<b>Q</b>	0.03	0.20	0.67	0.10	0.30	0.30	0.23	0.47	0.20	0.23	0.07	0.30	0.33	0.17	0.13	0.50	
<b>P*Q</b>	0.0322	0.16	0.2222	0.09	0.21	0.21	0.179	0.249	0.16	0.179	0.062	0.21	0.2222	0.139	0.116	0.25	
<b>S P*Q</b>	2.69																
<b>VAR.P</b>	10.18																
<b>KR-20</b>	<b>0.78</b>																



# ANEXO I

## BASE DE DATOS VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA I

Codigo	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA																								SV1
	MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL					MISIÓN				VISIÓN				OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				ESTRATEGIA				INDIC. DE DESEMP.			
	itm1	itm2	itm3	itm4	SD1	itm5	itm6	itm7	SD2	itm8	itm9	itm10	SD3	itm11	itm12	itm13	SD4	itm14	itm15	itm16	SD5	itm17	itm18	SD6	
1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	1	7
2	1	1	0	0	2	1	1	1	3	1	0	0	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	2	14
3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	17
4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	2	16
5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	17
6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	2	15
7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	2	15
8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	2	14
9	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	2	15
10	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	11
11	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	1	13
12	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	11
13	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	1	13
14	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	1	12
15	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	2	16
16	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	2	11
17	1	1	1	0	3	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	2	13
18	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	0	7
19	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	0	8
20	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	7
21	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	8
22	1	1	1	0	3	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	1	11
23	1	0	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	3	0	1	1	9
24	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	3	0	0	1	11
25	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	3	15
26	1	0	1	1	3	1	0	0	1	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	3	0	0	2	13
27	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	2	15
28	1	1	1	1	4	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	1	0	1	2	0	0	1	12
29	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	9
30	1	0	1	0	2	1	1	0	2	0	0	1	1	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	10
31	1	0	1	0	2	1	1	0	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	2	12
32	1	0	1	0	2	1	1	0	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	2	12
33	1	0	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	3	14
34	1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	3	15
35	1	0	1	1	3	0	0	1	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	0	3	14
36	1	0	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	14
37	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	0	3	16
38	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	3	16
39	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	2	1	0	3	17
40	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	3	17
41	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	3	17
42	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	2	15
43	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	2	16
44	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	0	2	15
45	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	0	2	15
46	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	2	15
47	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	2	0	0	2	14
48	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	0	2	0	0	2	14



## BASE DE DATOS VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA II

40	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	2	16
50	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	17
51	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	17
52	1	1	0	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	2	16
53	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	15
54	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	2	14
55	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	2	14
56	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	2	14
57	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	12
58	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	2	13
59	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	2	14
60	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	2	14
61	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	2	14
62	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	1	0	2	14
63	1	1	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	2	13
64	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
65	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	3	16
66	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	3	18
67	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	3	17
68	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	3	18
69	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	3	19
70	1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	3	18
71	1	1	1	1	4	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	2	15
72	1	1	1	1	4	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	2	15
73	1	1	1	1	4	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	1	0	1	2	1	0	2	14
74	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	0	1	1	1	1	0	2	1	0	1	2	1	0	1	13
75	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	0	11
76	0	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	0	11
77	0	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	13
78	0	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	2	15
79	0	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	3	17
80	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	3	17
81	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	2	15
82	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	3	18
83	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	1	0	3	17
84	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	1	0	3	17
85	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	3	17
86	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	0	2	1	1	3	17
87	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	0	2	1	1	3	17
88	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	0	2	1	0	3	17
89	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	15
90	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	15
91	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	15
92	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	15
93	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	15
94	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	3	19
95	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	1	0	3	18
96	1	1	1	1	4	1	1	0	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	1	0	3	16
97	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	1	0	3	17
98	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	3	16
99	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	3	17
100	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	3	17

## BASE DE DATOS VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA III

101	1	1	1	0	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	0	2	0	1	0	1	0	1	3	14
102	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	13
103	1	1	1	0	3	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	0	1	0	1	0	1	2	12
104	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	0	1	0	1	0	1	2	13
105	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	1	0	2	15
106	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	0	1	0	1	1	0	2	13
107	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	0	1	0	1	1	0	3	16
108	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	0	3	17
109	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	3	17
110	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	18
111	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	2	15
112	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	2	0	1	3	17
113	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	0	1	1	2	0	1	3	16
114	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	3	15
115	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	3	15
116	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	3	15
117	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	3	17
118	1	1	1	1	4	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	2	15
119	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	17
120	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	2	14
121	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	2	15
122	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	0	1	2	15
123	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	2	16
124	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	2	15
125	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	19
126	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	3	1	1	3	17
127	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	19
128	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	19
129	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	3	17
130	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	3	17
131	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	14
132	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	13
133	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	14
134	1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	3	14
135	1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	3	16
136	1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	0	2	1	1	3	17









## BASE DE DATOS VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD III

1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	11
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	13
1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	13
1	1	0	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	1	0	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	12
1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	13
1	1	1	0	3	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1	3	0	1	0	1	10



*Escuela de Postgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 09 de enero de 2017

Carta P. 0009– 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

**Coronel PNP Carlos Edwin Chong Campana**

**Director de Pensiones de la Policía Nacional del Perú**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Edwin Freddy Guzman Diestra** identificado(a) con DNI N.º **45866954** y código de matrícula N.º **6000153004**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP, Rímac 2016"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro(a) estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa, los resultados de la presente investigación será alcanzado a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



SGVM

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

31450761  
GONZALES CHAR.  
SO -PPNP



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Ministro  
del Interior

Dirección de Pensiones

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Rímac 10 ENE. 2017

**Sr. Edwin Freddy Guzman Diestra**

Alumno de la Maestría en Gestión Pública

Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo

**Presente.** -

Sirva la presente para saludarlo y asimismo dar acuse de recibo de la carta presentación, que fue recepcionado en mi despacho por la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en la que solicita dar facilidades a su persona para la aplicación de la encuesta de la investigación **"Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016"**.

Me es grato informarle que se acepta la aplicación de dichas encuestas, manteniendo las normas de confidencialidad, así mismo brindándoles todas las facilidades que el caso requiera.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de especial consideración y estima.

Atentamente,



OS - 192937  
WALTER E. VELARDE ALIAGA  
COMANDANTE S. PNP.  
JEFE DE LA OFICINA DE ASUNTOS JUDICIALES  
DIRPEN PNP

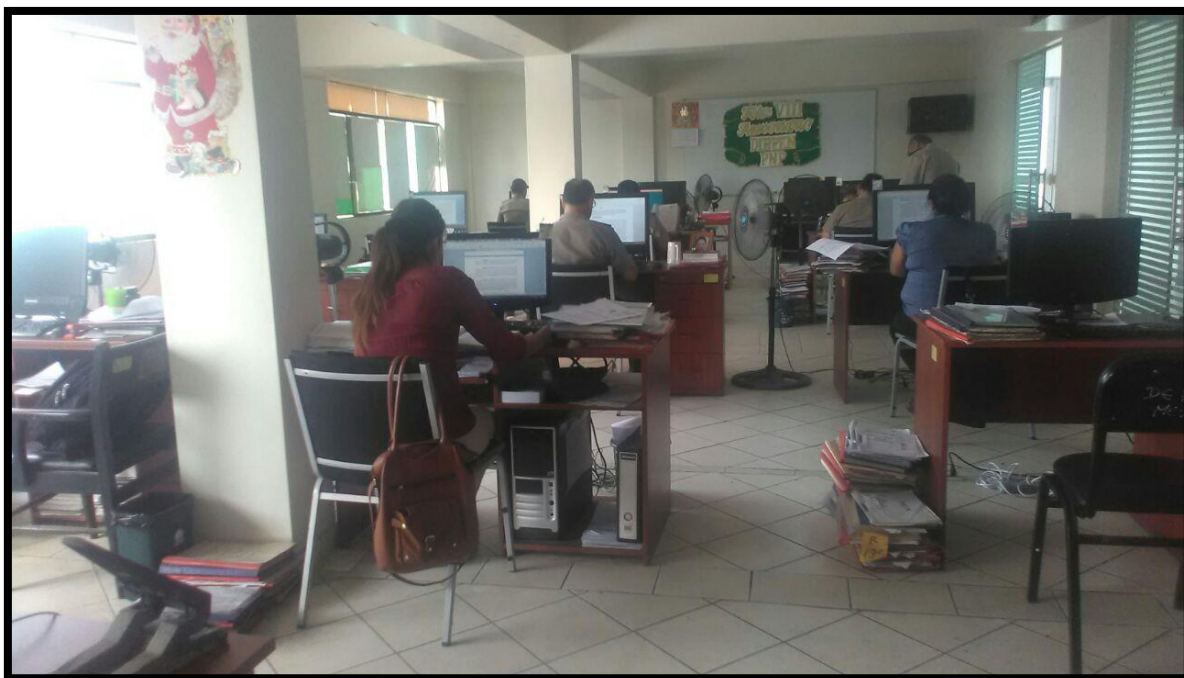


## ANEXO J

### EVIDENCIAS VISUALES



## EVIDENCIAS VISUALES



## **ANEXO K**

### **Artículo científico**

#### **1. TÍTULO**

Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP del distrito del Rímac - 2016.

#### **2. AUTOR**

Bch. Guzman Diestra, Edwin Freddy

#### **3. RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad. Metodológicamente, la investigación fue de tipo sustantiva de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra fue de 136 trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación positiva considerable entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rímac - 2016. (Rho de Spearman = 0,813\*\*).

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Planificación estratégica, gestión de la calidad.

#### **5. ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between strategic planning and its relationship with quality management. Methodologically, the research was of a substantive type of non-experimental, cross-correlational design. The sample was 136 workers from the pension management of the PNP. The results of the investigation showed that there is a moderate positive strong relationship between strategic planning and quality

management in PNP Rímac - 2016 PNP pension management workers (Rho de Spearman = 0.813 \*\*), which is a correlation Moderate positive strong between the variables.

## **6. KEYWORDS**

Strategic planning, quality management.

## **7. INTRODUCCIÓN**

Para la realización del presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes y se consideró pertinente describir los siguientes:

Quiroz (2011) en su investigación: “Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio-educativa”. Refiere que en el área socio educativa de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, no cuenta con un sistema de Gestión de la Calidad, por lo que sería necesario implementarlo, para mejorar en el servicio. Así también, Aguilar (2011), en su investigación: “Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa” en la Universidad Veracruz de México, busca realizar una propuesta para implementar en el futuro un sistema de gestión de la calidad, que permita a los propietarios de la empresa, definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para detectar las desviaciones producidas, corregir las faltas, mejorar la eficiencia y reducir los costos. Asimismo, Cano y Cifuentes (2011) en su tesis titulada: “Diseño e implementación de un plan estratégico para la empresa Disempack LTDA” en la universidad de la Salle en Bogotá - Colombia, cuya conclusión fue que las estrategias ayudaran a que la empresa llegue a una posición más competitiva en el sector, aumente su participación en el mercado y fortaleciendo la imagen de la compañía.

Puente (1998) indicó: Un conjunto de operaciones mentales que el individuo utiliza con el propósito de seleccionar, adquirir, procesar, almacenar y aplicar la información a nuevas situaciones. (Puente, 1998, p. 100).

Ugaz (1994) mencionó: “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en una empresa de fabricación de legías, cuyo objetivo fue la de implementar un sistema de gestión de la calidad para mejorar la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización, la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejora en menor tiempo, el establecimiento y estandarización de procesos.

Díaz, Romero y Quiñones (2012) en su tesis: “Planeamiento Estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú”, sostuvo que No existe la capacidad para atender a toda la demanda de pacientes, especialmente en el sector publico donde el desorden de las diferentes islas de base de datos e infraestructura tecnológica así como la falta de profesionales calificados y recursos económicos, dificultan la atención y cobertura de atención de salud no solamente en grandes ciudades del Perú.

Ramírez (2013) realizó la investigación denominada “La planificación estratégica y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos”, en la Universidad San Martín de Porres - Perú, llegó a la conclusión que si existe gestión de calidad en las instituciones educativas del nivel primario de chorrillos, además de existir una relación significativa entre la misión de la planificación estratégica de las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos con la gestión de la calidad. Recomendado que para la planificación estratégica sea beneficiosa en la gestión de la calidad en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de chorrillos, se tiene que tener en cuenta la correcta aplicación de las dimensiones. Es necesario además que las instituciones conozcan la misión para contribuir a realizar una

buena gestión de la calidad, poniendo en práctica su planificación estratégica de forma eficiente y eficaz a fin de obtener una mayor calidad en el servicio.

Problema general: ¿En qué medida el planeamiento estratégico se relaciona con la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP?

Problemas específicos: ¿ En qué medida la planificación estratégica institucional se relaciona con la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac?, ¿ En qué medida las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas se relaciona con la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac?, ¿ En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac?

Hipótesis general: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac.

Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico institucional y la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac. Existe relación significativa entre las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en los administrados pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP del distrito del Rímac.

## 8. METODOLOGÍA

La metodología que se realizó es del TIPO BÁSICA, ya que pretenderá buscar, explicaciones para los hechos administrativos, ya que está dirigida a explicar, predecir y explicar cómo se va a dar en la realidad. Con relación a la investigación es de NIVEL DESCRIPTIVO correlacional. En relación al diseño de la presente investigación es NO EXPERIMENTAL, en vista que en el presente trabajo de investigación no se manipulará la variable, TRANSVERSAL CORRELACIONAL. porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y transversal correlacional. En relación a la población de estudio estuvo enmarcado en 210 trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP. Con relación a la muestra del estudio estuvo constituido por 136 trabajadores de la dirección de pensiones y el muestreo fue NO PROBABILÍSTICO. El trabajo de investigación contó con instrumentos (cuestionario) debidamente validados, con preguntas de tipo DICOTÓMICAS. Al realizar los métodos utilizados para el análisis de datos, se efectuó la estadística DESCRIPTIVA E INFERENCIAL, PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS Rho de Spearman, para determinar la correlación de las variables.

## 9. RESULTADOS

**En la prueba de hipótesis general** que da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.813$  entre las variables: planificación estratégica y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una correlación positiva considerable. La significancia de ( $p = 0,813 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la primera hipótesis específica** que da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.875$  entre las variables: marco normativo e institucional y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una relación positiva considerable. La significancia de ( $p = 0,875 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05. **En la segunda hipótesis específica** que da cuenta de la existencia de



una relación  $r = 0.890$  entre las variables: misión y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una correlación positiva considerable. La significancia de ( $p = 890 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la tercera hipótesis** que da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.856$  entre las variables: visión y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una relación positiva media. La significancia de ( $p = 0,856 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la cuarta hipótesis específica** que da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.875$  entre las variables: objetivos estratégicos y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una relación positiva considerable. La significancia de ( $p = 0,875 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05. **En la quinta hipótesis específica que** da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.890$  entre las variables: estrategias, resultados que indican que existe una correlación positiva considerable. La significancia de ( $p = 890 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. **En la sexta hipótesis** que da cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.856$  entre las variables: indicadores de desempeño y gestión de la calidad, resultados que indican que existe una relación positiva media. La significancia de ( $p = 0,856 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa.

## 10. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general, se puede observar que los resultados que se obtuvieron en la correlación de Spearman, presento una correlación positiva considerable la variable planificación estratégica, con la variable gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP Rimac – 2016 ( $Rho\ Spearman = 0,813 < 0.05$ ).



Al respecto, un resultado similar a los antecedentes revisados es de Cano y Cifuentes (2011), quienes realizaron una investigación denominada: *“Diseñar un sistema de gestión de la calidad e implementar una planificación estratégico en la empresa Disempack LTDA”*, de la universidad la Salle en Bogotá – Colombia, cuyo objetivo fue si existe relación entre las variables, en el cual la población de trabajadores dentro de la empresa se demostró la existencia de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad. Similar a esta conclusión, se asemeja complementando lo anterior, la información por se complementa con la información obtenida por Díaz, Romero y Quiñones (2012) quienes realizaron investigación en relación una investigación relacionada a la *“Planificación Estratégica en el servicio y la gestión informática para el sector de salud en el Perú”*, en la Universidad Católica del Perú, los autores plantean que planificación estratégica, necesaria para una gestión de la calidad en la medida que de esta forma se garantiza el desarrollo en el sector.

En referencia a la primera y segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos con la prueba de correlación de Spearman, indican que la planificación estratégica y la gestión de la calidad correlación positiva considerable con la gestión de la calidad en los trabajadores de pensiones distrito del Rimac, Lima, 2016, obteniéndose una sig. bilateral =  $.813 < 0.05$ ; para la primera correlación y una sig. bilateral =  $.890 < 0.05$ ; para la segunda correlación respectivamente.

Estos resultados coinciden con la investigación de Aguilar (2011), realizó una investigación sobre las *“Proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa”*, en la Universidad Veracruz de México, cuyo principal objetivo fue, la implementación un sistema de gestión de la calidad, el fin de buscar un mejor desempeño en

la empresa, buscar identificar una estructura dentro de la organización, procedimientos, responsables logrando mejorar las deficiencias y reducir los costos dentro de la empresa. De acuerdo al autor se plantea la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para la mejora de la empresa.

De igual forma, en referencia a la tercera hipótesis específica, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que la planificación estratégica presenta una correlación positiva considerable con la gestión de la calidad en los trabajadores de la de la dirección de pensiones PNP, Rimac 2016 (sig. bilateral =  $.856 < 0.05$ ).

Estos resultados, guardan relación con la investigación de Quiroz (2011) quien realizó la investigación: “*Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio-educativa*” de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar en Venezuela, lo cual encontraron la relación entre planificaron estratégica y la gestión de la calidad. Obteniendo como resultado que si existen correlaciones entre las dos variables

Por otra parte, Ugaz (2012) quien realizó una investigación : propuesta de “*Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad basada en la normatividad ISO 9001 -2008 implementado en la empresa, que fabrican legías*”, de la universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue su objetivo fue incorporación del sistema de gestión de calidad, desarrollará la imagen de la empresa y lograra fortalecer las relaciones de lealtad y confianza entre los usuarios con la empresa, la implementación de un nuevo aspecto de negocio, en base a la implementación de políticas de gestión de la calidad, mediante mapas de procedimientos, siendo la finalidad el análisis periódicamente de las actividades y la realización de una toma de decisión para mejora de la empresa, con la planificación estratégica además mejorara los

tiempos, bajo el enfoque de mejora continua, todo ello garantizara la satisfacción de los clientes o usuarios.

Para Finalizar, la importancia de realizar un estudio de investigación sobre la planificación estratégica es porque es un instrumento de gestión necesaria para mejorar la organización de una empresa, estas a su vez permiten consolidar la práctica y el reconocimiento de los niveles de comprensión lectora, de acuerdo a como lo explica Armijo (2009).

## **11. CONCLUSIONES**

Existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad. (Rho de Spearman = 0,813\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre el marco normativo e institucional y la gestión de la calidad. (Rho de Spearman = 0,875\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre la misión y la gestión de la calidad (Rho de Spearman = 0,890\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre la visión y la gestión de la calidad (Rho de Spearman = 0,856\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre los objetivos estratégicos y gestión de la calidad. (Rho de Spearman = 0,875\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre la estrategia y la gestión de la calidad (Rho de Spearman = 0,890\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables. Existe relación directa y significativa entre los indicadores de desempeño y la

gestión de la calidad (Rho de Spearman = 0,856\*\* y  $p = 0,000 < 0,05$ ) siendo ésta una correlación positiva considerable entre las variables.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Andrews (2009). *Estrategias y planificación*. 2ed. México. Editorial vital.
- Aguilar B. (2011). *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa*. Tesis maestría Universidad Veracruzana. México.
- Arenilla S. (2015). *Ciudad, gobernanza y planificación estratégica*. Madrid. ISBN: 978-84-9031-546-0.
- Armijo M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Áreas de políticas presupuestales y gestión pública. 4ed. España. Editorial ILPES.
- Arnoletto (2014). *Planificación estratégica, principios*. 2ed. España.
- Cabo y Cifuentes. (2011). *Diseño e implementación de un plan estratégico para la empresa disempack LTDA*. Tesis doctorado Universidad de la Salle. Colombia.
- David (2003). *Planificación estratégica – relaciones interfuncionales*. 1ed. España.
- Díaz G; Quiñonez N. (2012). *Planteamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. Tesis maestría Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Fernando D. (2005). *Análisis y planeamiento*. 1era Ed. Costa Rica. ISBN: 9968-31-379-3.
- Guerrero A.(2012) *Implementación del sistema integro de gestión en la empresa* (<http://www.eumed.net/libro/> )
- Gómez (2010). *Gestión de la calidad y normativa como instrumento*. 3ed. México.
- Hernández S. (2010). *Metodología de la investigación*. 1°ed.Mexico. ISBN: 968-422931-3-3456789012.
- Jairo R. (2000). *Misión como objetivo para el desarrollo de empresa*. 2ed. Madrid. Editorial luxo.
- Jaime V. (2000). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. 3ed. España ISBN 8489708932
- Miranda (2012). *Gestión de proyectos en una gestión eficiente*. 4ed. España. Editorial vella.
- Mendoza A. (2000). *Planeamiento Estratégico en Gerencia*. Universidad Mayor de San Marco. Perú. ISBN: 9972-46-126-0.

- Moreno L. (2009). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. 4ed. España. Editorial salle.
- Paris R. (2005). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. 4ed. Barcelona. ISBN: 84-8019-28-4.
- Pérez.(2014) *Formación de talentos gerenciales para empresas de producción social* (<http://www.eumed.net/curdecon/ecolatve/2014/produccion-social>)
- Quiroz V. (2011). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio-educativa mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008*. Tesis Maestría. Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar. Ciudad de Bolívar.
- Ramírez (2013). “*La planificación estratégica y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos*”. Tesis doctorado. Universidad de San Martín de Porres – Perú.
- Saturno P. (2000) *Indicadores y seguridad* (<http://www.es/calidadsalud/archivos/indicadores>)
- Sánchez (2006). *Metodología de la investigación*. 4ed España.
- Sainz A. (2015). *El plan estratégico en la práctica*. 3ra Ed. Madrid. ISBN: 978-84-7356-881-4.
- Solórzano y Gonzales (2016). *Gestión administrativa como herramienta en el desempeño del talento humano en el sistema de salud de Riobamba – Ecuador*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/salud.html>).
- Tazza (2003). *Planificación estratégica, hacia una mejora en la gestión*. 5ed Paris. Editorial lumina.
- Ugaz F. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 Aplicando a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis maestría Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Welsh H. (2000). *Fortaleza y debilidades en la empresa para una mejor calidad en el servicio*. 4ed España. Editorial valencia.