



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia de la planificación estratégica en la calidad del servicio del Policlínico Reina
de la Paz, Callao - 2018.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Marquina Quiroz, Katherine Vanessa

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres Celmira Quiroz Valdez y Antonio Marquina Quiroz, ya que el camino no fue nada fácil y siempre me brindaron su apoyo incondicional.

A mis hermanas Karen Marquina Quiroz y Sthefany Marquina Quiroz por darme aliento y apoyo con esta exploración.

Y no me puedo olvidar de dedicarles esta tesis a mis compañeros que durante 5 años compartimos el mismo sueño de convertirnos en profesionales, intercambiamos alegrías, conocimientos, tristezas, y hemos cultivado una linda amistad.

AGRADECIMIENTO

A dios en primera instancia, por guiar mi capacidad cognitiva y darme la fuerza para seguir con esta exploración.

En segundo lugar, a mis padres por darme la fortaleza necesaria para continuar con la investigación y ser mi apoyo incondicional en cada paso que he dado.

En tercer lugar a mis hermanas por el apoyo incondicional y aliento que me han brindando.

Por ultimo a mis profesores por cada enseñanza y aprendizaje brindando y a mis compañeras por ayudarnos en cada paso de nuestra formación profesional.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Acta de aprobacion de tesis..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | v |
| Índice..... | vi |
| Índice de Tablas..... | viii |
| Índice de Figuras..... | ix |
| Resumen..... | x |
| Abstract..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1 Realidad Problematica..... | 1 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 2 |
| 1.3. Teorias realacionadas al tema..... | 5 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 10 |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 11 |
| 1.6. Hipótesis de la investigación..... | 12 |
| 1.7. Objetivos de la investigacion..... | 13 |
| II. MÉTODO..... | 13 |
| 2.1. Diseño de la investigación..... | 13 |
| 2.2. Variables y operacionalización..... | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Población y muestra..... | 20 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 21 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 24 |
| 2.6. Aspecto éticos..... | 24 |
| III. RESULTADOS..... | 25 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 40 |
| V. CONCLUSIONES..... | 44 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 45 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 47 |
| VIII. ANEXOS..... | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|-----------|
| Tabla 1 | Cuadro estadístico de fiabilidad de las variables y dimensiones | 26 |
| Tabla 2 | Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente (Planificación estratégica) | 26 |
| Tabla 3 | Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente (Calidad del servicio) | 27 |
| Tabla 4 | Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, variable independiente Planificación estratégica | 29 |
| Tabla 5 | Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, variable dependiente Calidad del servicio | 30 |
| Tabla 6 | Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, dimensión 1 Formulación de estrategias | 31 |
| Tabla 7 | Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, dimensión 2 Implementación de estrategias | 32 |
| Tabla 8 | Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, dimensión 3 Evaluación de estrategias | 33 |
| Tabla 9 | Interpretación del coeficiente de correlación r de Pearson | 34 |
| Tabla 10 | Correlación de variables de Hipótesis General | 35 |
| Tabla 11 | Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la variable independiente y la variable dependiente | 36 |
| Tabla 12 | Prueba de ANOVA, según la variable independiente y la variable dependiente | 36 |
| Tabla 13 | Coefficientes, según la variable independiente y la variable dependiente | 37 |
| Tabla 14 | Correlación de variables de Hipótesis Específicas | 38 |
| Tabla 15 | Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 1 y la variable dependiente | 38 |
| Tabla 16 | Prueba de ANOVA – según la dimensión 1 y la variable dependiente | 39 |
| Tabla 17 | Coefficientes, según la dimensión 1 y la variable dependiente | 39 |
| Tabla 18 | Correlación de variables de Hipótesis Específicas | 40 |
| Tabla 19 | Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 2 y la variable dependiente | 40 |
| Tabla 20 | Prueba de ANOVA, según la dimensión 2 y la variable dependiente | 41 |
| Tabla 21 | Coefficientes, según la dimensión 2 y la variable dependiente | 41 |
| Tabla 22 | Correlación de variables de Hipótesis Específicas | 42 |
| Tabla 23 | Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 3 y la variable dependiente | 42 |
| Tabla 24 | Prueba ANOVA, según la dimensión 3 y la variable dependiente | 43 |
| Tabla 25 | Coefficientes, según la dimensión 3 y la variable dependiente | 43 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|------------------|---|-----------|
| | Representación grafica de la variable independiente Planificación | |
| Gráfico 1 | Estratégica (agrupada) | 29 |
| Gráfico 2 | Representación gráfica de la variable dependiente Calidad del servicio (agrupada) | 30 |
| Gráfico 3 | Representación gráfica de la dimensión 1 Formulación estratégica (agrupada) | 31 |
| Gráfico 4 | Representación gráfica de la dimensión 2 Implementación de estrategias (agrupada) | 32 |
| Gráfico 5 | Representación gráfica de la dimensión 3 Evaluación de estrategias (agrupada) | 33 |

RESUMEN

El actual trabajo de exploración, precisa como objetivo primordial determinar la influencia de la planificación estratégica en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018. El procedimiento que se utilizó fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo - causal y diseño no experimental transversal. Los colaboradores objeto de estudio fueron el personal del Policlínico Reina de la Paz que estuvo conformado por 120 empleados; subsiguiente, al gestionar la información e interpretarlo, se precisó que la correlación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio, dando un resultado 0,844, entonces, la significancia encontrada de 0,000 es menor que la significancia fijada de 0,05 lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y por consiguiente la planificación estratégica si tiene relación positiva considerable con la calidad del servicio del Policlínico Reina de la Paz, Callao – 2018.

Palabras clave: planificación estratégica, calidad del servicio.

ABSTRACT

The current exploration work needs as a primary objective to determine the influence of strategic planning on the quality of the service of the Policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018. The procedure that was used was hypothetical deductive, of applied type, with an explanatory level - causal and transversal non-experimental design. The collaborators under study were the personnel of the Policlínico Reina de la Paz, which consisted of 120 employees; Subsequently, when managing the information and interpreting it, it was specified that the correlation between strategic planning and service quality, giving a result of 0.844, then, the found significance of 0.000 is less than the fixed significance of 0.05, which leads to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, and therefore the strategic planning if it has a considerable positive relationship with the quality of the service of the Reina de la Paz Polyclinic, Callao - 2018.

Keywords: strategic planning, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día, diversas organizaciones están sujetas a los cambios, buscando responder a las demandas que existe en el medio, esto es postulado por la maestra López (2013) en el libro “La Planeación Estratégica un pilar en la gestión empresarial” aludiendo que es un instrumento administrativo de consolidación empresarial en un mundo globalizado.

En estándares internacionales la planificación estratégica toma un rol importante para las organizaciones, puesto que distintos órganos empresariales desarrollan planes eficaces en función a sus objetivos, siendo precisado por Arana (2018) en uno de sus artículo del periódico Forbes sobre Pymes mexicanas, un panorama para 2018, alude que en el país de México, el 50.48% de organizaciones utilizan un plan estratégico para alcanzar sus objetivos, invirtiendo en tecnología y talento.

Desde otro punto, con respecto a la calidad del servicio de manera internacional citamos lo estudiado por Regalado (2015) en su artículo publicado en el diario Gestión sobre “El impacto del buen servicio” se basó en investigaciones generales (locales, nacionales e internacionales), indicando que el consumidor se vuelve el mayor crítico para una compañía, esto es, al efectuar alguna compra, buscara un servicio óptimo, evaluando diversas opciones en el mercado.

Dirigiéndonos a la categoría nacional, la planificación estratégica es un método fundamental en cada organismo de negocio logrando romper fronteras, esto es destacado por Pareja (2015) en uno de sus artículos en el periódico Gestión sobre HayGroup: Representantes en Perú, alude que el 15% de organizaciones brindan su tiempo a la proyección de su negocio, la totalidad de las compañías están por debajo del estándar del tiempo, es decir que los gerentes de hoy se basan mucho en conseguir el liderazgo sin previa elaboración, no priorizan el llevar a cabo un buen plan estrategico.

Con lo expuesto anteriormente, a nivel local la planificación estratégica esta en continuo proceso, hallando las mejores tácticas para sobresalir en el sector salud frente a otros competidores asistenciales, lo antes expresado, es una realidad observable y relacionada a la organización de salud, el cual es objeto de investigación de esta tesis; la dificultad de este ente es la deficiencia de la planificación estratégica por la falta de regularización y agilización de documentos de cada paciente, además de asignar roles no pertenecientes a cada colaborador, desligándolo de su función original, ejemplo: las ocupaciones efectuadas por algún médico o doctor de la especialidad, son respaldadas por otro agente con ciertos conocimientos; lo cual podrían causar confusión, retraso en la asistencia de emergencias y un probable error en la prescripción médica, etc.

Asimismo en estándares locales, las prestaciones de servicio en el Hospital son adecuadas por parte del staff de colaboradores (doctores, enfermeras, auxiliares, personal administrativo, etc.), aun así atraviesa dificultades con referencia a la planificación estratégica (visión, misión, estrategias, objetivos alineados, herramientas que engloba a la organización) conduciéndolo a una falta de calidad del servicio (manejo, espacio, atmósfera, etc.).

Por lo antes revelado, se establece la investigación sobre esta organización de salud humanitaria, con la finalidad de comprender como la planificación estratégica afecta la calidad de los servicios en el centro de salud, con los hallazgos y evaluaciones obtenidas, se analizara y comprobara si existe influencia entre las variables expuestas, con referencia a la problemática de la organización ubicada en el Callao.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Campos (2014) quien investigo “*Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión de una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios*” en la Potencia de economía y negocios en el instituto de Chile, obtuvo una maestría en control de gestión, estableció objetivos generales expuesto, Esta tesis ejecutada es no experimental – correlacional. Concluye, la causa de revisión se aplica en entidades sin

fin de ganancia, entonces, esta acorde con lo determinado, lo cual es medir y comprobar el desempeño intrínseco de la compañía, donde los resultados se logran en la recopilación de datos.

Zambrano (2014) en su exploración titulada *“Planificación estratégica aplicada a los servicios de salud oral en el dispensario del seguro social campesino de tranquipiedra, parroquia canuto, cantón Chone, provincia de Manabí. Enero - junio, 2013”*, en la universidad central de Ecuador, para conseguir la jerarquía de maestro en Gestión y Auditoría en salud bucal, trazo como objetivo primordial lo enfatizado en la presente exploración. La metodología es de tipo descriptivo. Este estudio concluye que el objetivo trazado es positivo, puesto que según la encuesta efectuada a los usuarios se alcanzó como respuesta que el 70% de los consumidores están satisfechos con el servicio.

Sánchez, Medina, Moreno, Ferrer, Hodelin (2016) indagaron sobre *“La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente”*, aluden en su artículo científico comprobado en la escuela de Ciencia Médicas en Cuba, partiendo de la finalidad de trazar un método central para el estudio de la calidad del procedimiento de la dirección del experto en su rama y precisar el efecto de la planeación estratégica fomentada en el año 2014-2015. Se empleó una técnica cuantitativa y cualitativa, asimismo se aplicó un programa y se elaboró una indagación de acuerdo al estudio de indicadores que se optaron. Se concluye que el conjunto de panelistas revelaban un promedio de 24,7 años de trabajo profesional activo, y de ellos 43,0 % obtuvieron el II grado de peculiaridad, 71,0 % lograron la posición de máster en su rama.

Agai (2015). In his exploratory research *"The influence of ISO certification on efficiency, customer satisfaction and quality of service in health institutions: the case of the hospital mater"* at the international university of the United States - Africa, to obtain a mastery in business. Administration, outline as the main objective, alluded to in the exposed exploration. This exploration is quantitative-descriptive. It concludes that, according to the stated objective, several affirmations were used to measure the efficiency in the Mater hospital, that is, there is an effort to use human and financial resources to provide quality

services to patients, which is positive, there is a level of importance Between both variables under study

Heng (2017) in his research entitled *"The impact of service quality and experience on the learning outcomes of students in higher education institutions"*, at the University of Singapore, which he researched. To obtain the degree in engineering, I outline as the main objective the emphasis in the exploration carried out. This exploration is quantitative. Concludes that the stated goal is positive, so that it serves to explore and understand the impact of the service on HEI on student learning outcomes, explore how a competitive strategy of the neoliberal market through quality of service, together with the high school students

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Ayquipa (2017), en su exploración realizada *"La planificación estratégica y su relación con la competitividad en Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo del distrito de San Isidro; año 2017"* en la universidad Cesar Vallejo, ubicada en Lima – Perú, para conseguir el rango académico de titulado en administración, trazó como meta inicial lo aludido en la exploración expuesta. Se utilizó una técnica cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental – transversal, utilizo como método la encuesta y como elemento el interrogatorio de actitudes Likert. La población y muestra estuvo contemplada por 66 personas de la institución. Se concluyó que la correlación fue de 0.772 lo que muestra que la variable aludida concuerda significativamente con la competitividad de la institución.

Curioso (2017) en su exploracion efecutuada *"Planificación estratégica y desempeño laboral de la empresa Sisegur, San Juan de Miraflores, Lima - 2017"* en la universidad Cesar Vallejo, ubicada en Lima – Perú, para alcanzar el peldaño académico de titulado en administración, esbozo como objetivo primordial lo enfatizado en la exploración expuesta. Se empleo un enfoque cuantitativo, de nivel explicativa - causal, teniendo un diseño no experimental – transversal, empleo la tecnica de la encuesta y como instrumento el interrogatorio de actitudes Likert. La población y muestra fue consentida por 30 trabajadores

e la compañía Sisegur. Se concluyó que la correlación de Pearson fue de 0.722 lo que muestra que ambas variables expuestas se relacionan significativamente en la compañía.

Ramírez (2017) en su exploración efectuada “*El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos-lima, 2013*” en el instituto San Martín de Porres, situada en Lima – Perú, alcanzó el peldaño estudiado en doctor en educación, trazo como objetivo primordial lo aludido en la exploración expuesta. Se utilizó una dirección cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, no experimental – transversal, usó el método de la indagación y como objeto el interrogatorio de actitudes Likert. La población y muestra constó de 187 maestros y personal administrativo. Se concluye que la relación de Pearson fue de 0.86 lo que expone que ambas variables expuestas se relacionan significativamente.

Flores (2013) en su investigación exploratoria sobre “*Evaluación de la calidad de servicio en la atención al paciente en el área de consulta externa del hospital III Yanuhara, Arequipa 2013*”, en la escuela Católica de Santa María, situada en Arequipa, Perú, para alcanzar la categoría de licenciada en administración, trazo como objetivo inicial lo señalado en la exploración efectuada. Esta exploración realizada es aplicada-descriptiva. Llega a concluirse que existe relación regular entre las variables expuestas en esta exploración.

Quispe (2015) en su indagación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*”, en la escuela nacional José María Arguedas situada en Andahuaylas, Perú, alcanzando el peldaño de titulado en administración de empresas, estableció el fin trascendental lo expuesto en la exploración realizada. Su metodología es de tipo correlacional, no experimental. Concluyendo la existencia de un vínculo positivo en ambas variables expuestas en la entidad de salud humanitaria.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Planificación Estratégica

Esta investigación se basará en la explicación y/o pensamientos aportados por diversos investigadores:

Comenzando con esta exploración, tenemos lo realizado por Wiley & Sons (2012) revelan que el plan estratégico es una hoja de ruta donde describe como una compañía establece la estrategia elegida, buscando hacer el mejor trabajo mediante los recursos, tiempo, energía que pone cada miembro que sigue una misma dirección. (p. 9).

Prosiguiendo con la variable en estudio, destacamos la investigación de Díaz y Romero (2015), aluden como un procedimiento, que una entidad efectúa el uso activo de sus medios para un porvenir, por ello se establece las siguientes interrogantes: ¿Qué innovamos? ; ¿Para quién lo descubrimos?; ¿Cómo resaltamos? (p.14).

Continuando con los conceptos de la variable en estudio, enfatizamos lo aludido por Fred & Forest (2017) establecen que la planificación estratégica se precisa como un proceso de exponer, aplicar y analizar elecciones que dan paso a una compañía a llegar a sus metas. (p.5)

Bases teóricas

Teoría de la administración estratégica

Esta exploración tiene como base la siguiente sustentación teórica, dada por Zacarías (2014) en su *teoría de la Administración Estratégica* señala que la planeación es un instrumento que tiene una serie de pasos o etapas, donde están integradas y lo conforman (diagnostico, estrategias, objetivos, visión, misión, presupuesto, retroalimentación), cada uno de estas etapas es una parte fundamental en la compañía.

Recalca en su teoría que las organizaciones deben estar alertas a los continuos cambios con respecto a los productos y/o servicios, prevalecer las nuevas oportunidades que se hallen en el mercado y enfrentar las amenazas de productos sustitutos, competencia, etc, por ello se baso en 4 principios importantes.

- **Planificación:** revela que los superiores deben proyectar sus objetivos estratégicos para contextos futuros asegurando el logro de lo planteado, se debe plasmar el futuro y esbozar acciones mediante la elaboración de un plan de acción.
- **Organización:** alude que los jefes deben establecer la fuerza de trabajo para alinear las actividades ideadas, además se debe capacitar al personal y contratar al más idóneo, buscando consolidar una mano de obra competente.
- **Dirección:** señala que los encargados deben inspeccionar el trabajo de sus subordinados buscando inspirarlos para alcance las metas trazadas por la organización.
- **Control:** recalca que los administradores deben revisar e inspeccionar que todo se haga de acuerdo con lo proyectado por la entidad.

Con respecto a la variable expuesta se relaciona con la teoría señalada, además destacamos lo que infiere el autor que el tener una buena planificación da soporte a una entidad para obtener una mejor productividad siguiendo los 4 principios fundamentales.

Teoría neoclásica

Orientándonos en otras bases teóricas tenemos la Teoría Neoclásica, su creador, Peter F. Drucker, en su libro *“The Practice of Management” o Administración por objetivos, en la búsqueda del equilibrio entre las partes y sus objetivos*, Drucker (citado en Obarama, 2013), alude que la creación de ideas se basa en la descentralización y la gestión por resultados, señala el aumento de la participación, el autocontrol, la autoevaluación y el aporte con una libertad y flexibilidad a los controles existentes.

En su teoría diseñada se basó en las tipologías de la APO: aludiendo que la administración por objetivos es un método trazado de acciones a través de la estructura y monitoreo administrativo, establecida por la primicia que dice: Para conseguir efectos, la compañía requiere precisar antes qué trabajo está efectuando y a dónde procura alcanzar,

además este procedimiento constituye la necesidad de alcanzar los objetivos de desarrollo, se basó en los siguientes atributos:

- Grupo de metas entre el directivo y su jefe.
- Lograr los objetivos de cada área o posición.
- Interrelación de las metas departamentales.
- Énfasis en el control y en la verificación de los efectos.
- Evaluación, observación y transformación continua de los métodos.
- Colaboración de los superiores. (párr. 5-6)

Con respecto a la variable expuesta, la teoría indagada tiene relación con la variable en estudio, puesto que abarca aspectos importantes, uno de ellos es la descentralización, donde todos los miembros de una unidad de trabajo participan para establecer objetivos, estrategias y obtener el resultado de los mismos.

1.3.2. Variable Dependiente: Calidad del Servicio

En esta segunda variable calidad de servicio, nos enfocamos en otras investigaciones, donde se hallaron definiciones y/o conceptos que realizaron los autores a mencionar:

Desde un enfoque teórico destacamos la investigación de la variable establecida por Nahrstedt (2012) alude que la variable expuesta es un vínculo de parámetros de las tipologías de un producto o servicio que hacen referencia a la capacidad de satisfacer a los usuarios. (p. 1).

Prosiguiendo con esta búsqueda tenemos el concepto dado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (aludido en Páramo, Ramírez y Méndez, 2013). Indicando que el patrón Servqual es percibido como un juicio global, referente a la supremacía del servicio, además este juicio es valorativo, semejante y subjetivo, donde engloba al consumidor. (p.29).

Asimismo recalamos lo citado por Vargas y Aldana (2014), mencionan que la variable en estudio genera un mejor método económico, por ello se busca el servicio, complacer al

usuario antes que ellos mismos, y la calidad, que busca la excelencia de la compañía mediante la accesibilidad de la información requerida por el cliente. (p.182)

Concluyendo con las enunciaciones tenemos lo ejecutado por Moya (2016) revela como los usuarios buscan el atributo del material y/o beneficio que se acomode a un presupuesto menor, que sea duradero, con tecnología, etc.

Bases teóricas

Teoría de gerencia del servicio. La clave para ganar todos

En el párrafo expuesto damos pase a la variable a investigar, donde se detalla la teoría por Prieto (2014) *en su teoría de gerencia del servicio. La clave para ganar todos* se basó en crear y mantener consumidores satisfechos, que permita a la compañía elevar sus ingresos reales.

Comenzado con la teoría expuesta, el autor alude que las compañías se ven en continuo cambio con respecto a los productos o servicios, enfatiza que cautivar un consumidor es más difícil que retener a los que ya tienes, por lo que la calidad se debe medir en medidas externas (competencia, productos sustitutos, proveedores, etc.), con el objetivo de tener ideas para optimizar la actividad de mercadeo.

Prosiguiendo con ello, es trascendental vender al comprador lo que verdaderamente anhela adquirir, además entenderlo favorecerá a la organización a indentificar sus preferencias, se basó en las 4C de mercadeo de servicios:

- Cliente: individuo que busca satisfacer una necesidad, se debe esbozar un producto o servicio acorde a sus necesidades.
- Comodidad: aquello que le brindamos al consumidor para su satisfacción, por ejemplo personal cordial, competente, diversos puntos de ventas, servicios personalizados, etc.

- **Comunicación:** alude a la propaganda y promoción real del servicio para anunciar y convencer al usuario o consumidor, empleando los recursos que generan mas cantidad de consumidores.
- **Costo:** se refiere a lo que la entidad invierte para producir un servicio que debe ser atractivo como precio para el usuario.

De acuerdo a la variable en estudio, se puede fianlizar que la teoría tiene un vinculo con la variable expuesta, ya que el consumidor es eje primordial en toda entidad, de acuerdo a e ello, para que un ente funcione es esencial aplicar las (4C) para que haya una calidad del servicio satisfactoria.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo influye la planificación estratégica en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Especifico 1

¿Cómo influye la formulación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018?

Problema Especifico 2

¿Cómo influye la implementación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018?

Problema Especifico 3

¿Cómo influye la evaluación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018?

1.5. Justificación de la investigación

El proposito en este estudio es descubrir la dificultad fundamental del ente de salud en base a las dos variables investigadas (planificación estratégica y calidad del servicio).

Teorico:

Mediante el proceso de búsqueda, verificaremos la realidad del problema y objetivos trazados. Esta indagación es conveniente porque se pretende indagar como influye la las dos variables en estudio en el Policlínico Reina de la Paz, Callao-2018, respaldándose a las investigaciones teóricas, donde se define conceptos de diferentes autores, permitiendo una visión clara de lo que se está indagando, logrando comparar y discernir entre definiciones y pensamientos, basado en la problemática que se encuentre en esta entidad de salud.

Metodologico:

En esta exploración es metodológicamente, ya que se utilizo un instrumento para ambas variables (independiente y dependiente), atraves del formulario realizado se analizara en el programa SPSS, el cual mostrara el nivel de repercursion entre ambas variables en estudio.

Práctico:

Con respecto a las implicaciones prácticas, permitirá aportar nuevos conocimientos, respecto al diseño de técnicas, procesos y tácticas de gestión estratégica y calidad del servicio, destacamos lo que establece Maldonado (2016), alude que los diferentes cambios tecnológicos en la sociedad se deben al efecto de las nuevas generaciones, por ello se sintetizan los procedimientos y eficacia en los medios, obteniendo efectividad y eficiencia en las compañías. Según lo pronunciado, establecemos una observación de este ente de salud que según el avance tecnológico ha ido implementando nuevos recursos, renovando las técnicas de una manera más ágil y salubre para con sus consumidores.

Social:

Prosiguiendo con ello, nos enfocamos en la relevancia social, verificamos y observamos el tipo de ayuda ofrecida a esta entidad, siendo respaldada por un ente religioso de damas belgas

ubicadas en Europa Occidental, las cuales se reúnen cada tiempo para efectuar una visita, aportando un apoyo monetaria, dividido entre el organismo y sus trabajadores, beneficio que favorece al crecimiento institucional, de esta esta manera se implementan instrumentos y/o materiales actualizados.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General

La planificación estratégica influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos

Hipótesis Especifica 1

La formulación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Hipótesis Especifica 2

La implementación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Hipótesis Especifica 3

La evaluación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la planificación estratégica en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Determinar la influencia de la formulación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Objetivo Especifico 2

Determinar la influencia de la implementación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Objetivo Especifico 3

Determinar la influencia de la evaluación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Diseño

La búsqueda en desarrollo será NO EXPERIMENTAL, TRANSVERSAL, por lo cual no se manipulara las varibales de estudio, lo cual enfatiza Hernández, Fernández y Baptista (2014), el modelo en mencion no manipula variables ni asigna elementos de manera aleatoria. (p.152).

El diseño de tipo transversal, se explica como método de recolección de datos dentro de un tiempo, momento y entorno único. (Hernández, Fernández u Baptista, 2014, p. 154).

2.1.2. Tipo

El análisis a utilizar es del tipo exploración APLICADA; según Valderrama (2013). La exploración empleada conocida como empírica y practica, se apega a la exploración básica, generando una dependencia de sus hallazgos y contribuciones teóricas para poder desarrollar desenredos a problemáticas expuestas, con el propósito de tener una holgura social. (p. 152).

2.1.3. Nivel de investigación

La exploración tendrá un nivel EXPLICATIVO CASUAL, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta exposición está encaminado a revelar las fuentes de los eventos físicos y generales.(p.92)

2.1.4. Enfoque de la investigación

La vigente exploración es CUANTITATIVO, dado que Hernández, Fernández y Baptista (2014) aluden que la recolección de información se usa para demostrar la hipótesis, se miden con sistemas numéricos y análisis estadísticos, con el propósito de tener modelos de comportamientos y corroborar suposiciones. (p. 4).

2.1.5. Método de investigación

La técnica de la exploración es Hipotético – deductivo, según Bernal (citado en Arbaiza, 2014), menciona que busca tomar soluciones usuales para esclarecimientos específicos. (p. 32)

2.2. Variables y Operacionalización

Esta exploración se basa de dos variables: la independiente: Planificación estratégica y la dependiente: Calidad del servicio, se precisarán en forma conceptual.

Operacionalización de variables

Variable Independiente: Planificación Estratégica

Definición conceptual

Según Fred & Forest (2017) los cuales establecen que la variable a estudiar es un proceso de formular, suministrar y estimar decisiones para que se logre las metas. (p.5)

Dimensión Formulación de Estrategias

Según Fred & Forest (2017) aluden que las estrategias se basa en efectuar un enfoque, alcanzar objetivos a largo plazo, formar estrategias alternativas y asignar los recursos necesarios. (p. 5)

Indicadores

- Objetivos

Piquera (2014) alude que es el propósito , de lo que se pretende alcanzar, en un proceso de proyección con la debida determinación de la misma. Estos objetivos deben ser medibles, específicos, alcanzables, etc. (párr.4)

- Recursos

Anzil (2018) recalca que los recursos son elementos que pueden ser empleados por el individuo que permiten ejercer una acción o lograr un objetivo. (párr.2)

- Estrategias

Serna (2017) señala que las estrategias son decisiones que la compañía desea alcanzar, se concentran en la alta dirección.(p. 76).

Dimensión Implementación de Estrategias

Prosiguiendo con la dimensión en estudio, Fred & Forest (2017) indican que se requiere que la entidad constituya niveles jerárquicos, elabore políticas, motive a los empleados, además se debe desarrollar una cultura que afirme las tácticas o estrategias, para ello se debe movilizar al personal, así se pondrá en práctica lo trazado. (p. 6).

Indicadores

- Cultura

Díaz (2013) cita que es un conjunto de valores, experiencias, creencias, aptitudes entre los grupos que interactúan en una compañía. (párr.1)

- Motivación del personal

Rodríguez (2013) alude que la motivación es el acto de alentar a los empleados con el fin de lograr que tengan un mayor rendimiento dentro de la entidad, mediante ello se tendrá productividad, eficiencia, creatividad y compromiso de cada uno de ellos. (párr.3)

Dimensión Evaluación de Estrategias

Según Fred & Forest (2017) la dimensión a exponer, pretende de tres aspectos principales: inspeccionar elementos intrínsecos y extrínsecos, analizar el desempeño y ejecutar métodos correctivos, es así como se sabrá si el plan estratégico formulado será funcional en la organización. (p.6)

Indicadores

- Factores internos

Mejía y Suarez (2017) alude que es la parte fundamental de la compañía, donde se busca obtener la investigación relevante, sobre lo que se establece y sus características, para luego analizar cuáles son sus fortalezas y debilidades. (p.9)

- Factores externos

Pedraza (2014) se refiere al contexto en el cual interactúa la compañía, desarrollando estrategias para obtener mayores alcances y confrontar las advertencias, estos factores que influyen son (clientes, gobiernos, competidores, proveedores, etc.). (párr.2)

- Acciones correctivas

Nunes (2015) señala que es aquella que se lleva a cabo para precisar las causas de una no conformidad, deterioro o situación indeseable. (párr.3).

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Definición conceptual

Según Vargas y Aldana (2014) explican que el servicio de calidad genera un mejor sistema económico, buscando satisfacer la necesidades del usuario mejor que ellos mismos e indagar que la compañía surja, mediante la accesibilidad de la búsqueda requerida por el usuario. (p.182)

Dimensión Accesibilidad de la información

Según Vargas y Aldana (2014), aluden a la forma de la cual llega la indagación, basado en la rapidez y confiabilidad a la búsqueda, creando una interacción óptima con el equipo.(p. 182).

Indicadores

- Información

Porto y Gardey (2012) señalan que está constituida por un conjunto de datos que son útiles para crear un mensaje determinado en un cierto fenómeno, además esto permite resolver problemas y tomar decisiones. (párr.2)

- Comunicación

Thompson (2017) se refiere al método en el cual el emisor y el receptor forman un enlace en un determinado tiempo y espacio lo que permite transferir ideas. (párr.2)

Dimensión Satisfacción al Cliente

Según Vargas y Aldana (2014) señalan que de acuerdo a los valores establecidos en una organización o entidad orgánica se crea un mejor clima, lleno de satisfacción (respeto, empatía, reciprocidad, fidelización, credibilidad, atención al cliente, etc.) conforme a como el consumidor percibe el servicio. (p. 182).

Indicadores

- Atención al cliente

Vallejo (2018) manifiesta que es un conjunto de acciones que se dan de forma directa o indirecta hacia el consumidor. (p. 6)

- Fidelización

Porto (2017) señala que es el acto de fidelizar, logrando que los usuarios y subordinados de una compañía mantengan la fidelidad hacia ella. (párr.2).

2.2.2. Matriz de operacionalización de las variables

| Variable | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala de medición |
|---|--|---|---|--|--|
| <p>Variable Independiente</p> <p>Planificación Estratégica</p> <p>Según Fred & Forest (2017) los cuales establecen que la planificación estratégica se precisa como un proceso de formular, implementar y evaluar decisiones que dan paso a una empresa alcanzar sus objetivos. (p.5)</p> | <p>La variable independiente planificación estratégica se medirá a través de un cuestionario de 14 ítems. Además se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.</p> | <p>Formulación de estrategias</p> <p>Implementación de estrategias</p> <p>Evaluación de estrategias</p> | <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> <p>Recursos empleados</p> <p>Cultura</p> <p>Motivación del personal</p> <p>Factores internos</p> <p>Factores externos</p> <p>Acciones correctivas</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>3,4</p> <p>5</p> <p>6,7</p> <p>8,10</p> <p>11,12</p> <p>13,14</p> | <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)</p> <p>Ordinal</p> <p>Esta escala tiene un orden de mayor a menor, indicando en ella una jerarquía (p.215)</p> <p>Razón</p> <p>Esta escala tiene intervalos iguales ente las categorías. (p.216)</p> |
| <p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Según Vargas y Aldana (2014) manifiestan que la calidad del servicio hace brotar un mejor sistema económico, la primera parte (servicio) donde se busca satisfacer al cliente mejor que ellos de manera autónoma y lo segundo (calidad) que busca el excelentísimo de la compañía mediante la accesibilidad de la información requerida por el cliente. (p.182)</p> | <p>La variable dependiente calidad del servicio, se medirá a través de un cuestionario de 10 ítems, además se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.</p> | <p>Accesibilidad a la información</p> <p>Satisfacción al cliente</p> | <p>Información</p> <p>Comunicación</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Fidelización</p> | <p>15,17</p> <p>18,20</p> <p>21,22</p> <p>23,24</p> | |

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) aluden que es un conglomerado de asuntos que conciertan con definitivas explicaciones. (p.174)

Con respecto a la población, esta exploración está compuesta por 120 empleados del ente de salud humanitaria.

2.3.2. Unidad de muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) aluden que una unidad de muestreo se les denomina casos o elementos, es un componente designado por la población para la aplicación de la técnica de la búsqueda. (p. 175)

Esta exploración está compuesta por 120 colaboradores del policlínico Reina de la Paz.

2.3.3. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) recalcan que es un subgrupo de componenetes que corresponden al vinculo determinado en sus características del cual citamos como población. (p. 175).

Está presente exploración se efectuará con una muestra de 92 colaboradores del ente sanitario, en base a la fórmula efectuada a esta exploración.

$$N = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(120 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

N =92

Dónde:

| | |
|---------------------------------|------|
| Muestra (n) | |
| Nivel de confiabilidad | 95% |
| Población (N) | 120 |
| Valor de distribución (Z) | 1.96 |
| Margen de error (E) | 5% |
| Porcentaje de aceptación (P) | 50% |
| Porcentaje de no aceptación (Q) | 50% |

El total de muestra para la actual exploración está compuesta por 92 empleados de la entidad sanitaria.

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

2.4.1. Técnica

Esta exploración se llevara acabo con encuestas, recolectando información de los encuestados, obteniendo respuestas en base a preguntas dadas del investigador.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La encuesta es una técnica de recolección de datos basada en la indagación, buscando un objetivo, que responde a la indagación de respuesta según la muestra establecida, siendo estudiada en métodos cuantitativos [...]”. (p.14)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

| Variables | Técnicas | Instrumentos |
|----------------------------------|-----------------|--|
| Planificación Estratégica | Encuesta | Cuestionario sobre planificación estratégica |
| Calidad del Servicio | Encuesta | Cuestionario sobre calidad del servicio |

El elemento a usar será la encuesta; se constituye de 24 enunciados, los cuáles parten de la elección de 5 dimensiones, cada interrogante cuenta con 5 opciones; la elección respuestas será espontánea e individual.

2.4.3. Validez de los Instrumentos

El instrumento se validó a través del juicio de expertos, mostrando las siguientes resultados.

| VALIDADOR | GRADO | RESULTADO |
|--------------------------|--------------|------------------|
| Otárola Chávez, Maribel | Magister | Aplicable |
| López Landauro, Raphael | Magister | Aplicable |
| Barrutia Barreto, Israel | Doctor | Aplicable |
| Promedio | | Aplicable |

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos de ambas variables, se alcanzó a través del factor de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Determinando de esta forma la confiabilidad de los instrumentos, donde se eligió la muestra que esta compuesta por 92 individuos para realizar la prueba

Variable Independiente: Planificación Estratégica

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Tabla 1: Cuadro estadístico de fiabilidad de la variable independiente y variable dependiente

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,952 | 24 |

Como se observa en la tabla 1, las variables expuestas muestra que la prueba es confiable con un valor de 95.2%; considerando el nivel de fiabilidad y de los ítems alto.

Variable Independiente: Planificación Estratégica

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente
Planificación estratégica

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,912 | 14 |

Con respecto a la 1ra variable se logro una confiabilidad del 91.2%, mostrados en la tabla 2 según el análisis estadístico de alfa de cronbach.

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente
Calidad del servicio

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,904 | 10 |

La segunda variable a investigar consiguió una confiabilidad del 90.4%, demostrado en la table 3 según el análisis del estadístico alfa de crobach.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de la indagación se efectuara mediante la técnica de estadístico con el programa SPSS v.24, a través de las siguientes pautas:

Cuando se efectúe la estimación y obtención de búsqueda, se descargará los datos en el programa SPSS v24, con el cual se desarrollarán los cálculos necesarios, facilitando la información selecta para la indagación.

Para la búsqueda de la obtención se efectuó un estudio descriptivo, donde se sintetiza e interpreta, seguido de ello los resultados se plasmarán en las tablas para cada dimensión, mostrando los efectos usuales de los elementos logrados en el sistema de análisis.

2.6. Aspecto Éticos

La investigación cumplirá con los principios éticos; el observador tomará el compromiso de respetar la autenticidad de resultados, además se anunciará a toda la población muestra de las técnicas a estimar, explicando el método de evaluación de la exploración sobre ambas variables.

Los términos de aprobación son claros, requiriendo la voluntad de los colaboradores de este estudio, siendo constatado con un consentimiento informado, dejando claro el fin de esta búsqueda y la mecánica del proceso.

III. RESULTADOS

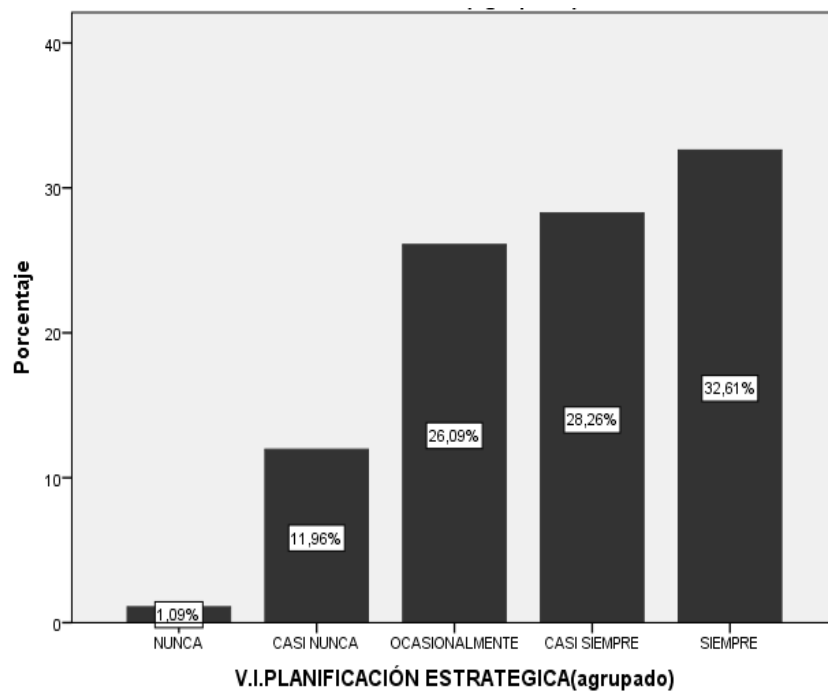
3.1. Análisis descriptivo - resultados variables y dimensiones

Tabla 4: Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias variable independiente Planificación estratégica (agrupada)

| | | V.I.PLANIFICACIÓN ESTRTEGICA (agrupado) | | | |
|---------|----------------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | NUNCA | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | CASI NUNCA | 11 | 12,0 | 12,0 | 13,0 |
| | OCASIONALMENTE | 24 | 26,1 | 26,1 | 39,1 |
| | CASI SIEMPRE | 26 | 28,3 | 28,3 | 67,4 |
| | SIEMPRE | 30 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 1: Representación grafica de la variable independiente Planificación estratégica



Interpretación:

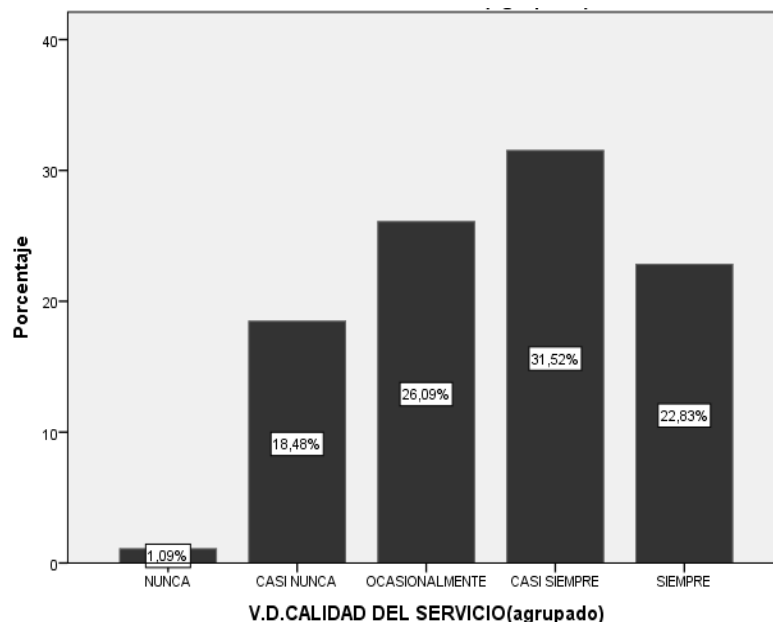
Según los resultados alcanzados de la muestra compuesta por 92 trabajadores del Policlínico Reina de la Paz, Callao, 32.6% respondió que siempre está de acuerdo, 28.3% respondió que casi siempre, mientras que 26.1% respondió que ocasionalmente, así mismo 12% respondió que casi nunca está de acuerdo, 1.1% respondió que nunca, lo que conseguimos deducir que la variable independiente planificación estratégica tiene una regular aprobación por los encuestados.

Tabla 5: Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias
variable dependiente Calidad del servicio (agrupada)

| V.D.CALIDAD DEL SERVICIO (agrupado) | | | | | |
|-------------------------------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| Válidos | NUNCA | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | CASI NUNCA | 17 | 18,5 | 18,5 | 19,6 |
| | OCASIONALMENTE | 24 | 26,1 | 26,1 | 45,7 |
| | CASI SIEMPRE | 29 | 31,5 | 31,5 | 77,2 |
| | SIEMPRE | 21 | 22,8 | 22,8 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2: Representación gráfica de la variable dependiente
Calidad del servicio



Interpretación:

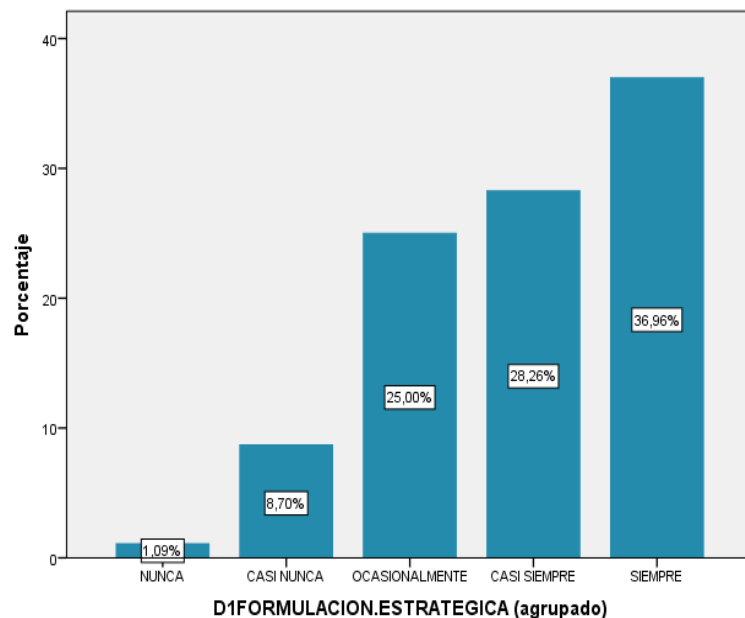
Según los resultados logrados de la muestra comprobada por 92 colaboradores del Policlínico Reina de la Paz, Callao, 22.8% respondió que siempre está de acuerdo, 31.5% respondió que casi siempre, mientras que 26.1% respondió que ocasionalmente, así mismo 18.5% respondió que casi nunca está de acuerdo, 1.1% confesó que nunca, lo cual podemos deducir que la variable dependiente calidad del servicio tiene una regular aceptación por los encuestados.

Tabla 6: Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, dimensión 1 Formulación de estrategias (agrupada)

| | | D1FORMULACION.ESTRATEGICA (agrupado) | | | |
|---------|----------------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | NUNCA | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | CASI NUNCA | 8 | 8,7 | 8,7 | 9,8 |
| | OCASIONALMENTE | 23 | 25,0 | 25,0 | 34,8 |
| | CASI SIEMPRE | 26 | 28,3 | 28,3 | 63,0 |
| | SIEMPRE | 34 | 37,0 | 37,0 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 3: Representación gráfica de la dimensión 1 Formulación estratégica (agrupada)



Interpretación:

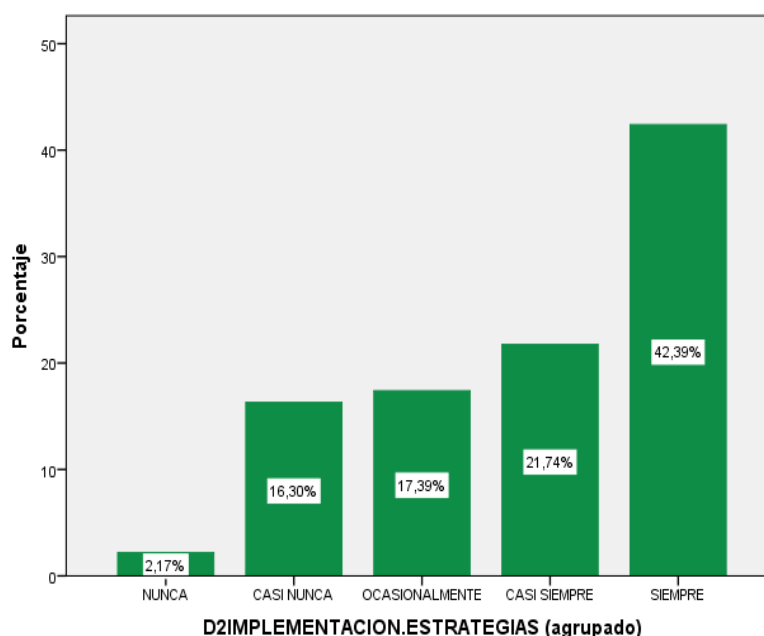
Según los efectos adquiridos de la muestra compuesta por 92 colaboradores del Policlínico Reina de la Paz, Callao, 37% respondió que siempre está de acuerdo, 28.3% respondió que casi siempre, mientras que el 25% alegó ocasionalmente, así mismo el 8.7% reveló que casi nunca está de acuerdo y un 1.1% respondió que nunca, lo cual se deduce que la dimensión formulación de estrategias tiene una gran aprobación por los encuestados.

Tabla 7: Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias
dimensión 2 Implementación de estrategias (agrupada)

| D2IMPLEMENTACION.ESTRATEGIAS (agrupado) | | | | | |
|--|----------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| Válidos | NUNCA | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| | CASI NUNCA | 15 | 16,3 | 16,3 | 18,5 |
| | OCASIONALMENTE | 16 | 17,4 | 17,4 | 35,9 |
| | CASI SIEMPRE | 20 | 21,7 | 21,7 | 57,6 |
| | SIEMPRE | 39 | 42,4 | 42,4 | 100,0 |
| | Total | 92 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4: Representación gráfica de la dimensión 2
Implementación de estrategias (agrupada)



Interpretación:

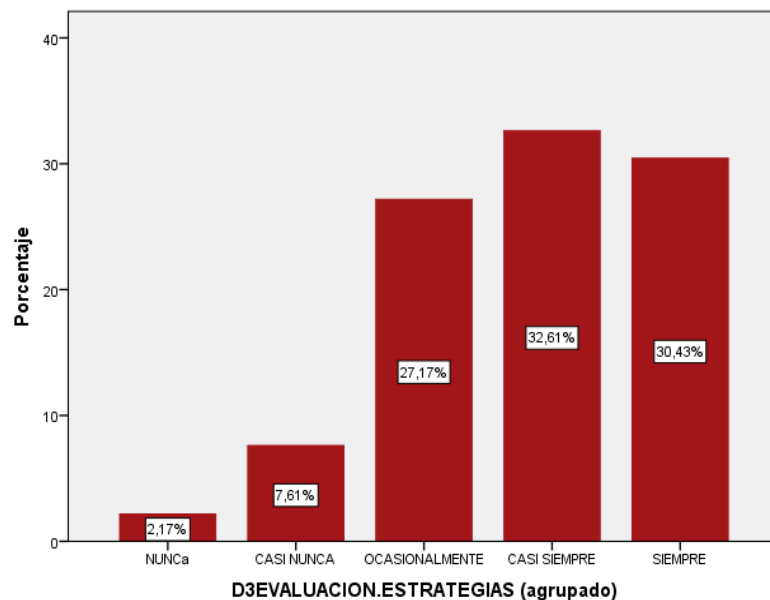
Según los efectos conseguidos de la muestra verificada por 92 colaboradores del Policlínico Reina de la Paz, Callao, 42.4% reveló que siempre está de acuerdo, 21.7% respondió que casi siempre, mientras que 17.4% expresó que ocasionalmente, asimismo 16.3% respondió que casi nunca está de acuerdo y 2.2% respondió que nunca, lo cual se deduce que la dimensión implementación de estrategias tiene una gran aprobación por los encuestados.

Tabla 8: Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias
dimensión 3 Evaluación de estrategias (agrupada)

| D3EVALUACION.ESTRATEGIAS (agrupado) | | | | | |
|--|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | NUNCA | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| | CASI NUNCA | 7 | 7,6 | 7,6 | 9,8 |
| | OCASIONALMENTE | 25 | 27,2 | 27,2 | 37,0 |
| | CASI SIEMPRE | 30 | 32,6 | 32,6 | 69,6 |
| | SIEMPRE | 28 | 30,4 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | | 92 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Representación gráfica de la dimensión 3
Evaluación de estrategias (agrupada)



Interpretación:

Según los resultados adquiridos de la muestra compuesta por 92 colaboradores del Policlínico Reina de la Paz, Callao, 30.4% reveló que siempre está de acuerdo, 32.6% respondió que casi siempre, mientras que 27.2% respondió que ocasionalmente, así mismo 7.6% alegó que casi nunca está de acuerdo, 2.2 % manifestó que nunca, lo cual se deduce que la dimensión evaluación de estrategias tiene una regular aprobación por los encuestados.

3.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 9: Interpretación del coeficiente de correlación r de Pearson

| Coeficiente | Tipo de correlación |
|-------------|---|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta. |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable. |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta. |

Hernández et al. (2014, p.305).

3.2.1. Prueba de influencia

Hipótesis general

De acuerdo a la correlación de variables expuestas, se esbozaron las siguientes hipótesis:

HG: La planificación estratégica influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

H₀: La planificación estratégica no influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

H₁: La planificación estratégica si influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_1 .

Tabla 10: Correlación de variables de Hipótesis General

| | | VI.PLANIF.ESTR | VD.CALIDAD.SE |
|---------------------|------------------------|----------------|---------------|
| | | AT | RVICIO |
| VI.PLANIF.ESTRAT | Correlación de Pearson | 1 | ,898** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 92 | 92 |
| VD.CALIDAD.SERVICIO | Correlación de Pearson | ,898** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 92 | 101 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo verificado en la tabla N° 10 se alude que la correlación entre la variable independiente “planificación estratégica” y la dependiente “calidad de servicio” facilito un resultado de 0.898, lo que muestra una similitud efectiva considerable, según Hernández (2014), además la significancia hallada es de 0,000, es decir se refuta la hipótesis nula y se acepta la alterna, por ende si hay una influencia entre ambas variables en estudio.

Tabla 11: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la variable independiente y la variable dependiente

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,898 ^a | ,807 | ,805 | 4,32669 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo verificado en la tabla N°11 revelo un resultado de 89.8%, lo que prueba una correlación efectiva cuantiosa entre ambas variables, asimismo el 80.7% de la variable planificación estratégica se encuentra explicada por la calidad del servicio según el coeficiente de determinación (R²).

Tabla 12: Prueba de ANOVA, según la variable independiente y la variable dependiente

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-----------|-------------------|----|------------------|---------|-------------------|
| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| 1 | Regresión | 7057,382 | 1 | 7057,382 | 376,991 | ,000 ^b |
| | Residuo | 1684,825 | 90 | 18,720 | | |
| | Total | 8742,207 | 91 | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

b. Predictores: (Constante), VI.PLANIF.ESTRAT

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo observado en la tabla N°12 (prueba de anova) se alcanzo un rango de alcance de 0.00, es decir se refuta la hipótesis nula y se acepta la alterna, por ello si existe una influencia entre ambas variables en estudio.

Tabla 13: Coeficientes, según la variable independiente y la variable dependiente

| | | Coeficientes ^a | | | | |
|--------|----------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
| Modelo | | B | Error estándar | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | -1,582 | 1,801 | | -,878 | ,382 |
| | VI.PLANIF.ESTR | ,716 | ,037 | ,898 | 19,416 | ,000 |
| | AT | | | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N° 13, el nivel de trascendencia obtenido fue de 0.00, lo cual se refuta la hipótesis nula y cede la alterna, por ende hay una conexión directa significativa entre las dos variables en estudio.

Hipótesis Especifica 1

Acorde a la correlación se plantearon las siguientes hipótesis:

HE1: La formulación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

H₀: La formulación de estrategias no influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

H₁: La formulación de estrategias si influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Reina de la Paz, Callao - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_1 .

Tabla 14: Correlación de variables de Hipótesis Específicas

| Correlaciones | | D1FORM.ESTR AT | VD.CALIDAD.S ERVICIO |
|----------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
| D1FORM.ESTRAT | Correlación de Pearson | 1 | ,842** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 92 | 92 |
| VD.CALIDAD.SERVICIO | Correlación de Pearson | ,842** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 92 | 101 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo comprobado en la tabla N° 14 se alude que la correlación entre la dimensión 1 “formulación de estrategias” y la variable dependiente “calidad de servicio” revelo una resulta de 0.842, lo que re una revela una semejanza efectiva notable, ademas la significancia hallada es de 0,000, es decir se repulsa la hipótesis nula y se cede la alterna, por consiguiente si existe una influencia entre la dimensión 1 y la variable expuesta.

Tabla 15: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 1 y la variable dependiente

| Resumen del modelo | | | | |
|---------------------------|-------------------|------------|------------------------|------------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,842 ^a | ,708 | ,705 | 5,32149 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo observado en la tabla N°15 revelo una deducción de 84.2%, lo que alude una reciprocidad auténtica entre la dimensión 1 y la variable expuesta, ademas el 70.8%

de la formulación de estrategias se halla revelada por la calidad del servicio según el coeficiente de determinación (R^2).

Tabla 16: Prueba de ANOVA – según la dimensión 1 y la variable dependiente

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-----------|-------------------|----|------------------|---------|-------------------|
| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| 1 | Regresión | 6193,565 | 1 | 6193,565 | 218,713 | ,000 ^b |
| | Residuo | 2548,642 | 90 | 28,318 | | |
| | Total | 8742,207 | 91 | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

b. Predictores: (Constante), D1FORM.ESTRAT

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N°16 (prueba de anova) se alcanzó un peldaño de significación de 0.00, es decir se rebate la hipótesis nula y se da paso a la alterna, de manera que hay una influencia entre la dimensión 1 y la variable dependiente.

Tabla 17: Coeficientes, según la dimensión 1 y la variable dependiente

| Coeficientes ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
| | | B | Error estándar | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | -2,173 | 2,394 | | -,907 | ,367 |
| | D1FORM.ESTR | 1,683 | ,114 | ,842 | 14,789 | ,000 |
| | AT | | | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N° 17, el nivel de significación obtenido fue de 0.00, es decir que se rebate la hipótesis nula y se accede la alterna, de manera que hay una correspondencia lineal reveladora entre la formulación de estrategias (dimensión 1) y la variable expuesta.

Tabla 18: Correlación de variables de Hipótesis Específicas

| | | Correlaciones | |
|-------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| | | D2IMPL.ESTR AT | VD.CALIDAD.S ERVICIO |
| D2IMPL.ESTRAT | Correlación de Pearson | 1 | ,844** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 92 | 92 |
| VD.CALIDAD.SERVI CIO | Correlación de Pearson | ,844** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 92 | 101 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo comprobado en la tabla N° 18 se aprecia que la similitud entre la dimensión 2 “implementación de estrategias” y la variable expuesta “calidad de servicio” revelo una resulta de 0.844, por ello hay una correlación efectiva cuantiosa, según el autor (2014), ademas la significancia hallada es de 0,000, es decir se refuta la premisa nula y se acepta la alterna, de manera que hay una influencia entre la dimensión 2 y la variable expuesta.

Tabla 19: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 2 y la variable dependiente

| Resumen del modelo | | | | |
|---------------------------|-------------------|------------|------------------------|---------------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,844 ^a | ,712 | ,709 | 5,28497 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N°19 dio como resultado el 8.44%, lo que muestra una reciprocidad auténtica entre la dimensión 2 y la dependiente, asimismo el 71.2% de la implementación de estrategias esta expuesta por la calidad del servicio según el coeficiente de determinación (R^2).

Tabla 20: Prueba de ANOVA, según la dimensión 2 y la variable dependiente

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-----------|----------------------|----|---------------------|---------|-------------------|
| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| 1 | Regresión | 6228,428 | 1 | 6228,428 | 222,994 | ,000 ^b |
| | Residuo | 2513,778 | 90 | 27,931 | | |
| | Total | 8742,207 | 91 | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

b. Predictores: (Constante), D2IMPL.ESTRAT

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N°20 (prueba de anova) se alcanzó un peldaño de alcance de 0.00, es decir se refuta la hipótesis nula y se accede la suposición alterna, por ende si existe una influencia entre la dimensión 2 y la variable expuesta.

Tabla 21: Coeficientes, según la dimensión 2 y la variable dependiente

| Coeficientes ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
| | | B | Error estándar | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 7,315 | 1,760 | | 4,157 | ,000 |
| | D2IMPL.ESTRA | 1,788 | ,120 | ,844 | 14,933 | ,000 |
| | T | | | | | |

Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo observado en la tabla N° 21, el nivel de significación obtenido fue de 0.00, es decir que se refuta la hipótesis nula y se cede la hipótesis de alterna, por lo tanto si existe una relación lineal demostrativa entre la implementación de estrategias (dimensión 2) y la variable indagada.

Tabla 22: Correlación de variables de Hipótesis Específicas

| | | D3EVALU. EST | VD.CALIDAD. |
|---------------------|------------------------|--------------|-------------|
| | | RAT | SERVICIO |
| D3EVALU.ESTRAT | Correlación de Pearson | 1 | ,782** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 92 | 92 |
| VD.CALIDAD.SERVICIO | Correlación de Pearson | ,782** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 92 | 101 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo verificado en la tabla N° 22 se alude que la semejanza entre la dimensión 3 “evaluación de estrategias” y la variable indagada concedio como efecto el 0.78.2, es decir se aprecia una correlación efectiva considerable, según Hernández (2014), además la significancia hallada es de 0,000, se refuta la hipótesis nula y se da paso a la alterna, de manera que hay una influencia entre la dimensión 3 y la variable en estudio.

Tabla 23: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 3 y la variable dependiente

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | ,782 ^a | ,611 | ,607 | 6,14321 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a lo observado en la tabla N°19 concedio una deducción de 78.2%, se alude una similitud positiva imponente entre la dimensión 3 y la variable en estudio, asimismo el 61.1% de la evaluación de estrategias esta expresada por la calidad del servicio según el coeficiente de determinación (R^2).

Tabla 24: Prueba ANOVA, según la dimensión 3 y la variable dependiente

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-----------|----------------------|----|---------------------|---------|-------------------|
| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| 1 | Regresión | 5345,690 | 1 | 5345,690 | 141,649 | ,000 ^b |
| | Residuo | 3396,516 | 90 | 37,739 | | |
| | Total | 8742,207 | 91 | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

b. Predictores: (Constante), D3EVALU.ESTRAT

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo observado en la tabla N°20 (prueba de anova) se alcanzó un peldaño de trascendencia de 0.00, es decir se rebate la hipótesis nula y se cede la hipótesis alterna, por consiguiente si existe una influencia entre la dimensión 3 y la variable indagada.

Tabla 25: Coeficientes, según la dimensión 3 y la variable dependiente

| Coeficientes ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
| | | B | Error estándar | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 6,751 | 2,238 | | 3,017 | ,003 |
| | D3EVALU.ESTR | 1,981 | ,166 | ,782 | 11,902 | ,000 |
| | AT | | | | | |

a. Variable dependiente: VD.CALIDAD.SERVICIO

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a lo observado en la tabla N° 25, el nivel de significación alcanzado fue de 0.00, es decir que se rebate la suposición nula y se reconoce la alterna, de manera que hay una relación directa demostrativa entre la evaluación de estrategias (dimensión 3) y la variable en estudio.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo e Hipótesis General

Acorde a los efectos que se alcanzaron en esta exploración, se trazó como finalidad primordial comprobar la influencia de la planificación estratégica en la calidad del servicio del ente de salud humanitaria, a través de la apreciación de los encuestados se esbozó un peldaño de significancia menor a 0.05, es decir $0.00 < 0,05$, además que ambas variables poseen una correlación de 0.898, aludiendo una correlación efectiva considerable, de manera que se refuta la premisa nula y se acepta la alterna señalando que el factor de audacia $R^2=0.807$ significa que el 80.7% de la variable independiente se revela por la calidad del servicio, esto es corroborado por Ramírez (2015), en su tesis “*El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos - Lima, 2013*”, en la universidad San Martín de Porres, afirma que si existe una relación entre dichas variables indagadas, puesto que tiene una semejanza de 0.863, es decir hay una similitud efectiva imponente entre ambas variables en estudio. Si medimos los efectos con el análisis verificado apreciamos que los efectos están dentro de los términos de otros análisis similares.

Prosiguiendo, tenemos lo señalado Fred & Forest (2017), en su libro “Conceptos de la administración estratégica”, muestra que la planificación estratégica se precisa como un proceso de exponer, efectuar y estimar medidas que dan paso a una compañía a lograr sus metas. Con respecto a la exploración ejecutada si existe una influencia significativa entre ambas variables expuestas, dado que poseen una correlación de 0.898, revelando una correlación positiva considerable, de manera que se refuta la suposición nula y se concede la alterna revelando que el factor de audacia $R^2=0.807$ expresa que el 80.7% de la variable independiente se revela por la calidad del servicio. Esto confirma lo que decía Fred & Forest (2017) en su teoría trazada que las empresas construyen un plan estratégico en función a lo que se pretende alcanzar. Teniendo en cuenta los aportes de Ramírez, Fred & Forest se demuestra la autenticidad de los efectos trazados en la vigente exploración.

Objetivo e Hipótesis Especifica 1

Se trazó como primer parametro definido establecer la influencia de la 1ra dimension de búsqueda con la 2da variable desarrollada en la entidad de salud. Del mismo modo, se implantó que existe una similitud efectiva imponente de 0.842 entre la dimensión de la variable independiente (formulación de estrategias) y la variable dependiente, mediante la apreciación de los encuestados se demostró un peldaño de significancia menor a 0.05, es decir $0.00 < 0,05$, de manera que se rebate la premisa nula y se cede la alterna aludiendo que el factor de osadía $R^2= 0.708$ expresa que el 70.8% de la dimensión formulación de estrategias se explica por la calidad del servicio. Esto es corroborado por Ayquipa (2017) en su tesis titulada “*La Planificación Estratégica y su relación con la Competitividad en Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo del distrito de San Isidro; año 2017*”, en la universidad Cesar Vallejo, señala que una las dimensiones estudiadas formulación de objetivos, proporcione un resultado de 0,764, por ende hay una reciprocidad efectiva entre la dimensión expuesta y la variable indagada. Si comprobamos los efectos con la indagación elaborada verificamos que los efectos están dentro de los términos de otras indagaciones asociadas.

Asimismo tenemos lo señalado por Fred & Forest (2017), en su libro “Conceptos de la administración estratégica” revela que el objetivo en mencion radica en desplegar una misión, enfoque, establecer objetivos, estrategias y asigna recursos necesarios. (pág. 5). Con respecto a la exploración elaborada si existe una influencia demostrativa entre la dimensión 1 y variable indagada , dado que tienen una semejanza de 0.842, mostrando una similitud auténtica imponente, de manera que se refuta la premisa nula y se accede la alterna revelando que el factor de osadía $R^2= 0.708$ simboliza que el 70.8% de la variable indagada se expone por la formulación de estrategias. Esto confirma lo que decía Fred & Forest (2017) en su teoría trazada que las empresas de hoy parten de la idea de formular objetivos, estrategias decidiendo cuales son las más apropiadas y generan mayor valor en el mercado. Aludiendo las contribuciones de Ayquipa, Fred & Forest, insinuados previamente, y conjuntamente con los efectos alcanzados en las pruebas inferenciales y la teoría planteada de nuestra exploración, se demuestra la autenticidad de los resultados adquiridos en la vigente exploración.

Objetivo e Hipótesis Específico 2

Se planteó como segundo objetivo definido decretar la 2da dimensión a indagar con la 2da variable analizada del policlínico de salud. Del mismo modo, se estableció que existe una semejanza auténtica imponente de 0.844 entre la dimensión de la variable independiente (implementación de estrategias) y la variable indagada. Mediante la apreciación de los encuestados se demostró un peldaño de significancia menor a 0.05, es decir $0.00 < 0,05$, de manera que se impugna la premisa nula y se accede la alterna mostrando que el factor de audacia $R^2= 0.712$ representa que el 71.2% de la dimensión implementación de estrategias se explica por la calidad del servicio. Esto es corroborado por Ayquipa (2017) en su tesis titulada *“La Planificación Estratégica y su relación con la Competitividad en Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo del distrito de San Isidro; año 2017”*, en la universidad Cesar Vallejo, alude que una las dimensiones expuestas implementación de objetivos, proporcione un resultado de 0,769, por ende hay una similitud efectiva entre la dimensión expuesta y la variable anexa. Si medimos los efectos con la indagación ejecutada apreciamos que dichos efectos están dentro de los procesos de otros analisis semejantes.

Asimismo tenemos lo señalado por Fred & Forest (2017), en su libro “Conceptos de la administración estratégica” alude que al implementar estrategias se requiere que la organización implante niveles jerárquicos, elabore estrategias, motive a los colaboradores. Con respecto a la exploración alcanzada existe una influencia reveladora entre la dimensión y variable adjunta, dado que tiene una correlación de 0.844, revelando que es una semejanza auténtica imponente, de modo que se refuta la premisa nula y se accede la alterna demostrando que el elemento de audacia $R^2= 0.712$ simboliza que el 71.2% de la variable anexa se revela por la implementación de estrategias. Esto confirma lo que decía Fred & Forest (2017) en su teoría revelan que el 3er objetivo de búsqueda implica desplegar una cultura que sostenga a las metas, esto requiere disciplina, compromiso y que los subordinados se sientan motivados dentro de la organización. Acotando las aportaciones de Ayquipa, Fred & Forest, aludidos previamente, y conjuntamente con las deducciones alcanzados en las pruebas inferenciales y la teoría en mención de nuestra exploración, se demuestra la autenticidad de los efectos adquiridos en la presente exploración.

Objetivo e Hipótesis Específico 3

Se trazó como tercer objetivo definido comprobar la 3ra dimension con la 2da variable realizada para este ente de salud humanitaria. Del mismo modo, se estableció que existe una semejanza auténtica imponente de 0.782 entre la dimensión de la variable independiente (evaluación de estrategias) y la variable dependiente (calidad del servicio). Mediante la apreciación de los encuestados se demostró un valor de significancia menor a 0.05, es decir $0.00 < 0,05$, de modo que se impugna la premisa nula y se accede la alterna aludiendo que el factor de valor $R^2= 0.611$ expresa que el 61.1% de la dimensión evaluacion de estrategias se explica por la calidad del servicio. Esto es corroborado por Ayquipa (2017) en su tesis titulada “*La Planificación Estratégica y su relación con la Competitividad en Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo del distrito de San Isidro; año 2017*”, en la universidad Cesar Vallejo, indica que una las dimensiones estudiadas evaluación de metas, proporciono un resultado de 0,786, de manera que hay una similitud verdadera entre la dimensión expuesta y la variable adjunta. Si medimos los efectos con el analisis indagado aludimos que los efectos están dentro de los parametros de otras exploraciones semejantes.

Asimismo tenemos lo señalado por Fred & Forest (2017), en su libro “Conceptos de administración estratégica” revela que la evaluación de estrategia. Con respecto a la indagacion realizada existe una influencia demostrativa entre la dimensión (y variable dependiente , dado que tiene una correlación de 0.782, probando que es un similitud efectiva imponente, entonces se refuta la premisa nula y se acepta la alterna mostrando que el factor de audacia $R^2= 0.611$ expresa que el 61.1% de la variable dependiente se explica por la evaluación de estrategias. Esto confirma lo que decía Fred & Forest (2017) en su teoría planteada muestran que la evaluación de estrategias es el medio principal para sabe si las estrategias formuladas están funcionando bien en la organización, ya que es un sucesion de pasos y deducciones que se debe seguir. Aludiendo los aportes de Ayquipa, Fred & Forest, citados con anterioridad, y de acuerdo con los efectos alcanzados en las pruebas inferenciales y la teoría trazada de nuestra exploración, se demuestra la autenticidad de los resultados obtenidos en la presente exploración.

V. CONCLUSIONES

1. Si existe influencia entre la planificación estratégica y la calidad del servicio, de manera que se refuta la suposición nula y se cede la suposición alterna, existiendo una correlación positiva considerable entre ambas variables en estudio, ya que dio un resultado de 0,898, además la regresión lineal proporciono un resultado de 80.7% (R^2), es decir que la variable independiente planificación estratégica se encuentra explicada por la variable dependiente calidad del servicio.
2. Con respecto a la muestra conformada por 92 trabajadores de este ente de salud humanitaria, se observa que el 37% respondió en un nivel medio alto que siempre está de acuerdo con la dimensión formulación de estrategias, asimismo 1.1% respondió en un nivel bajo que nunca está de acuerdo con la dimensión estudiada. Por otra parte la semejanza entre la formulación de estrategias y calidad del servicio dio un resultado de 0,842, además la regresión lineal tuvo como resultado 70.8%, asimismo la significancia acertada es de 0,000, osea se refuta la suposición nula y se acepta la alterna, de modo que hay una similitud efectiva imponente entre la 1ra dimensión en estudio y la 2da variable de búsqueda del ente salud.
3. Enfocándonos en la siguiente dimensión estudiada, se aplicó la muestra conformada por 92 trabajadores en el policlínico, se observó que el 42.4% respondió en un nivel medio alto que siempre está de acuerdo con la dimensión implementación de estrategias, asimismo 2.2% respondió en un nivel bajo que nunca está de acuerdo con la dimensión estudiada. Por otra parte la similitud entre la implementación de estrategias y calidad del servicio dio un resultado de 0,844, además la regresión lineal dio un resultado 71.2%, la significancia encontrada es de 0,000, es decir se rehusa la suposición nula y se admite la alterna, de modo que hay una correlación efectiva imponente entre la dimensión de búsqueda y la 2da variable realizada en el policlínico de salud del callao.
4. Por consiguiente a la tercera dimensión estudiada, también se aplicó la muestra conformada por 92 trabajadores, se observó que 30.4% respondió en un nivel medio

bajo que siempre está de acuerdo con la dimensión evaluación de estrategias, asimismo 2.2% respondió en un nivel bajo que nunca está de acuerdo con la dimensión estudiada. Por otra parte la semejanza entre la evaluación de estrategias y calidad del servicio dio un resultado de 0,782, además la regresión lineal dio un resultado 61.1%, además la significancia acertada es de 0,000, es decir se deniega la suposición nula y se accede la alterna, de manera que hay una similitud efectiva entre la dimensión a investigar y la 2da variable de estudio en el ente de salud.

VI. RECOMENDACIONES

1. Conforme a los efectos alcanzados entre las variables indagadas. Este ente de salud humanitaria debe desarrollar un plan estrategico, basándose en las 3 etapas importantes (formulación, implementación y evaluación), con el propósito de proponer una mejor calidad del servicio al consumidor y proyectarse a lo que se desea alcanzar en el futuro.
2. Con respecto a la primera dimensión formulación de estrategias y la variable dependiente calidad del servicio, se recomienda reforzar e implantar las estrategias, objetivos y recursos empleados, a través de la aplicación de un plan de acción con la finalidad de crear estrategias y dar un mejor servicio a cada paciente.
3. Prosiguiendo con las recomendaciones, tenemos la segunda dimensión implementación de estrategias, se recomienda brindar una atención más personalizada a los pacientes, motivar al personal, mejorar el sistema de búsqueda y seguir la cultura y política dada por la compañía a través de programas de atención, motivación y desempeño del personal, con el propósito de no perder la calidad brindada al usuario.
4. Concluyendo con la tercera dimensión en estudio evaluación de estrategias, se recomienda realizar mensualmente una supervisión de la evaluación de los factores internos y externos, acciones correctivas, contrastando que estén alineados a los resultados que se espera, además seguir una hoja de ruta donde muestre los objetivos propuestos para lograr una ventaja competitiva.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agai, L. (2015). *“The influence of iso certification in efficiency, customer satisfaction and quality of service in health institutions: the case of the mater hospital”*. (Tesis de maestría). Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/281812577_Service_Quality_thesis#pf45
- Anzil, F. (2018). *Definición de recursos*. Recuperado de
<https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- Ayquipa, D. (2017). *“La Planificación Estratégica y su relación con la Competitividad en Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo del distrito de San Isidro; año 2017”*. (tesis de licenciado). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3145/Curioso_OLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arana, D. (31 de enero del 2018). *Pymes mexicanas, un panorama para el 2018*. Forbes, Recuperado de:
<https://www.forbes.com.mx/pymes-mexicanas-un-panorama-para-2018/>
- Arbaiza, L. (2014.) *Como elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: Esan
- Bengochea, V. (2008). *Concepto de competitividad empresarial*. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/concepto-competitividad-empresarial/>
- Buol, P. (2009). *Mejora el logro de resultados. Método CORE*. Recuperado de:
<http://www.pablobuol.com/capacitacion/resultados.htm>
- Campos, F. (2014). *Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión de una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios*. (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117539/Tesis%2023082014%20Fabi%C3%A1n%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carreto, J. (2008). *Planeación estratégica. ¿Qué es una estrategia?* Recuperado de: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México. McGRAW-HILL/ínter american a editores.

Curioso, L. (2017). *Planificación estratégica y desempeño laboral de la empresa Sisegur, San Juan de Miraflores, Lima – 2017*. (Tesis de licenciado). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3145/Curioso_OLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, J. (2013). *¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?* Recuperado de: <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>

Díaz, R y Romero, W. (2015). *Planificación estratégica en las organizaciones*. (Unicuses). Recuperado de https://issuu.com/unicuceslibros/docs/planificacion_estrategica__en_las_o

Fred, D & Forest, D. (2017). *Conceptos de administración estratégica*. (15a. Ed.) México: Pearson.

Flores,G. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio en la atención al paciente en el área de consulta externa del hospital III Yanuhara, Arequipa 2013*. (Tesis de licenciado). Recuperada de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3690/53.0753.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, K y Linares, A. (2009). *Estándares de calidad de los objetos*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/kathe1606/estandares-de-calidad-4757674>

- Heng, A. (2017). “*The impact of quality of service and experience on students’ learning outcomes in higher education institutions*”. (Tesis de bachiller). Recuperado de: http://www.canberra.edu.au/researchrepository/file/bab0f9e7-e05f-4f74-820f-5faed49dbf84/1/full_text.pdf
- Hernández, R.Fernández,C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.).México. Mc Graw-Hill.
- Jones y George. (2010). *Administración Contemporánea*. (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Leyva, E. (2017). *La importancia de la economía en los negocios*. Recuperado de: <https://contexto.udlap.mx/la-importancia-de-la-economia-en-los-negocios/>
- López, P. (2013), *La Planeación Estratégica un Pilar En La Gestión Empresarial*. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/81/Pacioli-81.pdf>
- Maldonado, J. (2016). *La ciencia y tecnología: su importancia en la vida cotidiana*. Milenio diario. Recuperado de: http://www.milenio.com/firmas/columna_ciencia_y_tecnologia_columna_ciencia_tecnologia/ciencia-tecnologia-importancia-vida-cotidiana_18_712908744.html
- Mejía, M y Suarez, S. (2017). *Factores internos y externos de las empresas que marcan puntos clave en el conocimiento y lealtad de clientes. Colegio de estudios superiores de administración*. Bogotá – Colombia. Recuperado de: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1803/TG_764.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad del servicio*. Recuperado de: <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Navarro, J. (2014). *Consolidación, Definición ABC*. Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/?s=Consolidaci%C3%B3n>

Nahrstedt, K. (2012). *Quality of Service in Wireless Networks Over Unlicensed Spectrum*. (4ta ed). Pittsburgh – California Mahadev Satyanarayanan. Series editor.

Nunes, P. (2015). *Concepto de acción correctiva*. Recuperado de:
<http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/accion-correctiva/>

Obarama, Y. (2013). *Teoría de la administración. Administración por objetivos*. Recuperado de: http://teoriasdelaadministracion113.blogspot.com/2013/03/administracion-por-objetivos_9540.html

Paramo, D., Ramirez, E., Mendez, R., (2013). *Imagen y calidad de servicio de las termas de Rivera*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=NaGyBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Imagen+y+calidad+de+servicio+de+las+termas+de+Rivera.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiNh8rAoqreAhWEmVkKHXSCA-QQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Imagen%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20las%20termas%20de%20Rivera.&f=false>

Pareja, M. (18 de junio del 2015). *HayGroup: Gerentes en Perú solo dedican hasta 15% de su tiempo al planeamiento en sus empresas*. Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/haygroup-gerentes-peru-dedican-15-planeamiento-empresas-92816>

Pedraza, W. (2014). *Factores externos que influyen en una empresa*. Recuperado de:
<https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/02/20/factores-externos-influyen-en-una-empresa>

Piquera, C. (2014). *La guía definitiva para la definición de objetivos*. Recuperado de:

Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio. La calve para ganar todos*. (3ª ed). Bogota-Colombia:Ecoe ediciones.

Porto,J y Gardey,A. (2012). *Definicion de: Concepto de informacion*.

Recuperado de: <https://definicion.de/informacion/>

Porto, J. (2017). *Definición. De. Definición de fidelizacion*.

Recuperado de: <https://definicion.de/fidelizacion/>

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. (Tesis de licenciado). Recuperada de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE->

[Quipe%20Perez-](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-)

[Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez, Y. (2017). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos-lima, 201*. (Tesis de doctorado). Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1962/1/ramirez_myp.pdf

Regalado, O. (28 de enero del 2015). *El impacto del buen servicio*. Gestión;

Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

Rodríguez. M. (2013). *La motivación en los empleados*. Recuperado de:

<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/la-motivacion-en-los-empleados/>

Robbins, S y De Cenzo, R. (2009). *Fundamentos de administración, conceptos esenciales*. (3ª ed.). México: Ediciones Pearson.

Sánchez, A. (2012). *Racionalización, Generalidades y concepto*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ajavess/semana-1-racionalizacion-administrativa-2012>

Sánchez, H. Medina, P. Moreno, R. Ferrer, B y Hodelin; G. (marzo 2016). *La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente*. Scielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000300005

Serna, H. (2017). *Gerencia Estratégica*. (11º ed.). Bogotá, Colombia:

Thompson, I. (2017). Promonegocios.net ¿Qué es la comunicación?

Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>

Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*.

(3ª ed.). Perú. San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.

Vallejo, G. (2018) *Re-evolución en el servicio. La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Me gustaleerco. Colombia. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=xFhUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRusXSnm_eAhWDm1kKHUkpAGAQ6AEIWjAJ#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false

Vargas, M y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y Herramientas*. (3ª ed.). Colombia: Ecoe ediciones.

Wiley, J & Sons, I. (2012) *Strategic Planning kit for dummie*. (2ª ed); Canada, Wiley Publishing, Inc.

Zacarías, H. (2014). *Administración estratégica*. (1ª ed); México, DF México: Ebook.

Zambrano, C. (2014). "*Planificación estratégica aplicada a los servicios de salud oral en el dispensario del seguro social campesino de tranquipiedra, parroquia canuto, cantón Chone, provincia de Manabí. Enero - junio, 2013*". (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4609/1/T-UCE-0006-33.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de la variable Independiente: Planificación estratégica y la variable dependiente: Calidad del servicio

“INFLUENCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL POLICLÍNICO REINA DE LA PAZ, CALLAO - 2018.”

Sr, Sra., Srita, Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 =Ocasionalmente, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

| Variable independiente: Planificación estratégica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cree que la competencia hace que la empresa se plantee nuevos objetivos. | | | | | |
| 2 | El grado de estrategias cumple con las metas de la empresa. | | | | | |
| 3 | Se siente satisfecho con la infraestructura que le brinda la empresa. | | | | | |
| 4 | Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñarse en su empresa. | | | | | |
| 5 | Se siente identificado con los valores de la organización. | | | | | |
| 6 | Recibe algún reconocimiento cada vez que llega a la meta. | | | | | |
| 7 | Demuestra interés y motivación en el área donde labora. | | | | | |
| 8 | Se siente cómodo en el ambiente donde trabaja. | | | | | |
| 9 | Se adapta a los cambios que realiza la empresa. | | | | | |
| 10 | La empresa realiza capacitaciones al personal. | | | | | |
| 11 | Considera usted que el apoyo de otras entidades ayuda al crecimiento de la organización. | | | | | |
| 12 | Se siente satisfecho con la ubicación de su centro de trabajo. | | | | | |
| 13 | La empresa realiza mantenimiento a los equipos y/o herramientas para un mejor funcionamiento. | | | | | |
| 14 | El jefe realiza seguimiento a la labor que desempeña en la empresa. | | | | | |
| Variable dependiente: Calidad del servicio | | | | | | |
| 15 | El grado de información que le brinda la empresa es clara | | | | | |
| 16 | Los pacientes reciben información necesaria al momento de ser atendidos. | | | | | |
| 17 | La empresa brinda información a cliente con respecto a sus historias clínicas. | | | | | |
| 18 | En la empresa sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe. | | | | | |
| 19 | Tiene una comunicación asertiva con sus compañeros en su centro de trabajo. | | | | | |
| 20 | Cuenta con la colaboración de otras áreas dentro de la organización. | | | | | |
| 21 | La organización satisface el nivel de atención y salud del paciente. | | | | | |
| 22 | La empresa brinda atención a pacientes con emergencias en el momento. | | | | | |
| 23 | La empresa brinda atención gratis a las personas de bajos recursos. | | | | | |
| 24 | Se les proporciona medicamentos a los pacientes de bajos recursos después de la consulta. | | | | | |

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL POLICLINICO REINA DE LA PAZ, CALLAO 2018”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|--|-------------------------------|--|--|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable Independiente | Objetivos, Recursos empleados Estrategias, Cultura, Motivación del personal Factores Internos, Factores Externos, Acciones correctivas | Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo- Causal Población: 120 trabajadores (censal) Técnicas e instr. de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> <i>Cuestionario</i> de 24 enunciados <i>Validez:</i> <i>Por</i> juicio de expertos Confiability: Coeficiente de confiability de Alfa de Cronbach 0.912 – Planificación Estratégica y 0.904Calidad del Servicio Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva |
| 1) ¿Cómo influye la planificación estratégica en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018? | 1) Determinar la influencia de la planificación estratégica en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | 1) La planificación estratégica influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | Planificación Estratégica | | |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Variable Dependiente | | |
| 1) ¿Cómo influye la formulación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018? | 1) Determinar la influencia de la formulación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | 1) La formulación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | Calidad del Servicio | Comunicación Información Atención al cliente Fidelización | |
| 2) ¿Cómo influye la implementación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018? | 2) Determinar la influencia de la implementación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | 2) La implementación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | | | |
| 3) ¿Cómo influye la evaluación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018? | 3) Determinar la influencia de la evaluación de estrategias en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | 3) La evaluación de estrategias influye significativamente en la calidad del servicio del policlínico Particular Reina de la Paz, Callao - 2018. | | | |