



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**Planeamiento estratégico y su relación con la
mejora continua en una empresa de mantenimiento
y servicios generales, Jesús María, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas**

AUTOR:

Zamora Prado, Jean Pierre Marcial (orcid.org/0000-0002-8692-2174)

ASESOR:

Mgtr. Romero Correa, Aldo Jesús (orcid.org/0000-0003-3683-7390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, a mis padres y a mi familia. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para seguir adelante, a mis padres y familiares quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A mi profesor Aldo Romero también le agradezco ya que aparte de su gran enseñanza, en un momento de debilidad por diversos problemas que presente me motivó y me incentivo a continuar y gracias a ello llegue hasta aquí.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024", cuyo autor es ZAMORA PRADO JEAN PIERRE MARCIAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO CORREA ALDO JESUS DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3683-7390	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 12-07-2024 18:04:59

Código documento Trilce: TRI - 0811178





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAMORA PRADO JEAN PIERRE MARCIAL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZAMORA PRADO JEAN PIERRE MARCIAL : 73002419 ORCID: 0000-0002-8692-2174	Firmado electrónicamente por: JZAMORAPR29 el 13- 07-2024 08:55:42

Código documento Trilce: INV - 1752997

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Designación en Escala de Likert	16
Tabla 2: Validación de criterio de profesionales	17
Tabla 3: Descripción del presupuesto recursos humanos	19
Tabla 4: Descripción del presupuesto recurso logístico del proyecto	19
Tabla 5: Descripción del total de los recursos utilizados del proyecto	19
Tabla 6: Distribución de las actividades a realizar en este proyecto	20

RESUMEN

El propósito de la investigación fue examinar la conexión entre la planificación estratégica y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales en Jesús María, en 2024. Se destacó la importancia de comprender cómo la planificación estratégica impacta en el logro de objetivos, es decir, cómo esta herramienta fundamental permite a la empresa definir sus metas futuras y los medios para alcanzarlas mediante recursos, procedimientos y acciones, garantizando así el cumplimiento de los objetivos establecidos. La metodología empleada fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal. Se implementó un cuestionario compuesto por 28 ítems como instrumento para recopilar información de los colaboradores, abarcando ambas variables: planificación estratégica y mejora continua. El análisis de datos reveló un coeficiente de correlación de 0.751, indicando una relación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, mejora continua, gestión.

ABSTRACT

The purpose of the research was to examine the connection between strategic planning and continuous improvement in a maintenance and general services company in Jesús María, in 2024. The importance of understanding how strategic planning impacts on the achievement of objectives was highlighted, that is, how this fundamental tool allows the company to define its future goals and the means to achieve them through resources, procedures and actions, thus ensuring compliance with the established objectives. The methodology employed was basic in nature, with a quantitative approach and a descriptive correlational level, using a non- experimental and cross-sectional design. A questionnaire composed of 28 items was implemented as an instrument to collect information from the collaborators, covering both variables: strategic planning and continuous improvement. Data analysis revealed a correlation coefficient of 0.751, indicating a very strong positive relationship between both variables.

Keywords: Strategic planning, continuous improvement, management.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la planificación estratégica juega un papel importante en todo negocio. El Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 reconoce que la creación de empleos sostenibles y la promoción del crecimiento económico sostenible contribuyen a la viabilidad futura de las organizaciones. Esto se logra inicialmente aumentando la cantidad de ganancias generadas por el negocio. La principal importancia de la planificación estratégica es dirigir acciones y decisiones para lograr las metas y objetivos específicos del negocio. En un entorno empresarial competitivo, esta herramienta es esencial porque proporciona una dirección clara para que las empresas se adapten y se desarrollen.

En Perú, muchas empresas luchan por la falta de una planificación estratégica adecuada, lo que les impide implementar estrategias efectivas de mejora continua. Esto conduce a una reducción de la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la competitividad del mercado. Durante la pandemia, la falta de planificación estratégica se hizo aún más evidente ya que muchas empresas no pudieron adaptarse a los cambios repentinos debido a que se centraron demasiado en objetivos de corto plazo y no consideraron los riesgos de largo plazo como una pandemia. La falta de planes de contingencia les ha impedido adaptarse a las nuevas necesidades y demandas del mercado.

Casanova et al. (2010) enfatizan la importancia de llevar a cabo diversas actividades de mejora del desarrollo empresarial, incluida la evaluación comparativa con otras empresas, para generar confianza y obtener recomendaciones para mejoras futuras. En industrias altamente competitivas como las de servicios y construcción, la planificación estratégica es fundamental para la mejora continua. Para destacar y satisfacer a los clientes es importante implementar estrategias que agreguen valor al servicio. Al evaluar las opciones disponibles en el mercado a corto y largo plazo, las empresas pueden optimizar sus recursos sin comprometer la calidad del servicio y la productividad.

No prestar suficiente atención a la calidad del servicio puede provocar retrasos y pérdidas de negocio, lo que repercute negativamente en la satisfacción y retención del cliente. En un mercado competitivo, las empresas que no brindan servicios de alta calidad corren el riesgo de perder clientes y enfrentar una competencia cada vez mayor. Por ejemplo, una empresa de servicios y mantenimiento integral en Jesús María enfrentó problemas relacionados con la falta de personal capacitado y recursos financieros suficientes para cubrir los costos operativos.

Por lo tanto, la clave para resolver este dilema será proporcionar una formación más continua para cubrir las deficiencias de los empleados o un enfoque más riguroso en la selección de los empleados, ya que una contratación adecuada puede establecer requisitos más altos en función de las necesidades. cargos contra la empresa porque estas deficiencias son perjudiciales y muchas veces ralentizan el avance del trabajo, dañando la reputación de la empresa.

Teniendo en cuenta el problema de investigación, se plantearon las siguientes preguntas de investigación: problema general: ¿Cuál es la relación entre planificación estratégica y mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024?, y cuestiones específicas: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y el nivel de cambio en los negocios de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024? b) ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y los riesgos potenciales en una empresa de servicios generales y mantenimiento, Jesús María 2024? c) ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y el tiempo y costo de mejora en la Empresa de Mantenimiento y Servicios Compartidos Jesús María 2024? d) ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y las expectativas ejecutivas de Jesús María Servicios Generales y Mantenimiento 2024? Es necesario ahora dirigir la atención al desarrollo de los fundamentos teóricos, los cuales serán presentados por un grupo diverso de autores que argumentarán y sustentarán las dos variables consideradas en este proyecto de investigación; es

la planificación estratégica y la mejora continua. Como marco teórico para la planificación estratégica, como el modelo de poder de Porter, nos ayuda a analizar mejor la competencia en una industria en particular y determinar diferentes estrategias, como medir la rentabilidad de la industria para controlar mejor los costos y gastos. empresa y para la variable mejora continua, un mapa de procesos ayudará a la empresa a demostrar significativamente su ventaja competitiva, identificar posibles mejoras en el servicio, así como oportunidades de participación empresarial, gestionar los recursos críticos de la empresa, entre otros.

En este sentido, el desarrollo de esta investigación se dará a través de la formulación de objetivos cuyo propósito general es: determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la mejora continua en una empresa participante que ingresa al campo de mantenimiento y servicios generales, Jesús María. , 2024, de la misma manera indicamos objetivos específicos a investigar a) Determinar la relación entre la planificación estratégica y el nivel de cambio en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 b) Analizar la relación entre la planificación estratégica y el potencial Riesgos en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 c) Establecer la relación entre planificación estratégica y mejoras de tiempos y costos en una empresa que mantiene y presta servicios generales, Jesús María, 2024 d) Establecer la relación entre estrategias de planificación y expectativas de resultados en el servicio de una empresa de mantenimiento y servicios, Jesús María, 2024

A nivel internacional, Ochoa (2023) en su estudio realizado en pacientes recaídas en el SISCLIMA S.A. El mismo objetivo es crear nuevas formas de ventaja para asegurar la competitividad en el mercado; el cual utilizo métodos cuantitativos, creando así un equipo de personal con experiencia en diferentes campos, así como también la selección de planes de mejora, esto está relacionado con el servicio y también se dice que la empresa La empresa debe centrarse en la capacidad de identificar mejoras para implementar un sistema de acciones para lograr la mejora incremental.

De igual forma, Castillo & Vargas (2022) realizaron un estudio en la ciudad de Guayaquil con el objetivo de desarrollar nuevos planes para mejorar el espacio comercial creado por dicha empresa; Entonces 11 empleados hicieron el censo, incluyendo el jefe y 10 vendedores, usando el formulario del censo y no usando el formulario del censo porque estábamos trabajando con toda la población de la empresa. Los principales hallazgos fueron que la empresa carecía de comunicación sobre los objetivos, no se recompensaba la iniciativa de los empleados, no existía un plan de capacitación y se creía que no existía un plan para fomentar un mejor desempeño. La conclusión general es que los directivos necesitan mejorar sus habilidades de planificación, comunicación y gestión, así como desarrollar mejores planes de ruta de ventas y políticas más motivadoras.

Por su parte, Freire (2018) en su investigación doctoral propuso que el objetivo de su investigación era desarrollar nuevas propuestas en el aspecto metodológico, debido a la literatura internacional también se utiliza un caso de método mixto para este fin. Es una muestra representativa de 26 universidades privadas, tiene un diseño metodológico, demostrando la relación cualitativa y cuantitativa existente entre los elementos de los modelos EFQM y BSC con el modelo actual de las universidades privadas en el Ecuador y, por tanto, se puede concluir que. mejorar los 9 componentes trascendentes y todo el proceso de seguimiento traerá una mejora general significativa de toda la planificación del método.

Además, existe un estudio realizado por Cantero (2018), mismo estudio que propuso en su estudio, para poder establecer una relación directa entre el tipo de impacto y la estrategia de planteamiento estratégico en base a nuevas variables. Así mismo, se ha intentado conocer nuevas relaciones entre variables, por lo que al realizar una investigación poblacional se puede concluir que la planificación a mediano plazo permitirá al ente crecer en su entorno, asegurando la satisfacción del cliente y recibiendo mejoras continuas.

A nivel nacional, la mención de un estudio realizado por Chilin (2020) en Los Olivos para una licenciatura, muestra que el objetivo principal de este estudio es poder analizar las relaciones que pueden surgir con la planificación estratégica corporativa. como mejora continua; De igual forma, luego de realizar una

investigación cuantitativa, recolectamos información a través de una encuesta, los resultados nos dieron como respuesta que existe una correlación positiva, llegando a 0.869, entre estas dos variables mencionadas.

Asimismo, un estudio realizado en Lima por Tintaya y Pichihua (2023), como parte de sus estudios de licenciatura, indicó que el propósito del estudio se basó en estipular el nexo existente entre el enfoque entre el crecimiento de la empresa y la estrategia que se utilizará en el mismo; Al realizar un estudio cuantitativo se trabajó con una base de datos a partir de la cual logramos determinar las metas planteadas por el investigador, obteniendo así un poder positivo importante, pero es muy bajo pues como resultado se obtuvo 0.261. La investigación tuvo que elegir una hipótesis alternativa.

También cabe mencionar la investigación realizada por Checa y Mendives (2021) como parte de su tesis de licenciatura. La finalidad de esta indagación es identificar el lazo de conexión de dos variables que representan la planificación estratégica en función del nivel de cambio. Mediante métodos cuantitativos se tuvo en cuenta la población de estudio y los resultados evidenciaron una significativa relación entre las variables mencionadas.

Complementando la información obtenida, se decidió proponer teorías relacionadas sobre variables de planificación estratégica; Para ello nos remitimos a Johnson (2017). De manera más amplia, explica que la teoría de la ventaja competitiva surge del potencial y la idoneidad de una compañía para ejecutar sus labores establecidas a un costo menor que el mercado competitivo y puede crear valor para los clientes de una manera única y personalizada. valor de un determinado producto o servicio. Además, Ávila (2023) señala que la teoría del análisis FODA seguirá siendo una herramienta importante que las organizaciones utilizarán para tomar mejores decisiones estratégicas. Este análisis incluirá la identificación de las fortalezas y debilidades internas de la empresa mediante el examen de los recursos y capacidades de la empresa. De manera similar, será necesario identificar las oportunidades y amenazas externas mediante el análisis del entorno de la organización. Las empresas que puedan reconocer sus fortalezas y debilidades estarán en mejores condiciones de desarrollar una ventaja competitiva sostenible. Aquellos que trabajen para mejorar sus

debilidades también se beneficiarán. En resumen, en el futuro, el análisis FODA seguirá siendo una valiosa herramienta de gestión que permitirá a las empresas tomar mejores decisiones estratégicas si saben aplicarlo correctamente a su situación específica. (página 47).

Finalmente, está la teoría de la innovación disruptiva, en la que Salazar (2023) enfatiza que las empresas que elijan opciones con un nivel de soluciones más simple tendrán ventaja al querer reemplazar a empresas más avanzadas, más altas y duraderas, ganando estatus. en un mercado competitivo, ya que desarrollarán estrategias para realizar cambios razonables para aumentar la producción de la empresa (página 7).

De manera similar se desarrollarán los conceptos de variables de planificación estratégica, citando a Quiroz et al. (2020) señalan que la planificación estratégica es importante y vale la pena estudiarla porque asegurará el desarrollo sostenible de las empresas a través del proceso utilizado para implementar estrategias organizacionales previamente preparadas para implementar, teniendo en cuenta el contexto y los objetivos de la organización (p. 10).

Por su parte, Flores et al. (2020) señalan que la planificación estratégica está directamente relacionada con la aplicación de un diagnóstico preciso, y que la planificación y los procesos se utilizarán como parte del trabajo de evaluación continua del equipo, por lo que un nivel adecuado de planificación estratégica ayudará a ampliar y mejorar el nivel de recursos financieros presentados (pág. 13).

Según Vinuesa (2020), la planificación estratégica se lleva a cabo a través de un enfoque de proceso que tiene aspectos tanto fijos como dinámicos, mediante el cual las actividades de desarrollo tomarán medidas preventivas para capturar oportunidades. Sin embargo, la planificación debe realizarse de acuerdo con los elementos que forman el objetivo principal (p. 9).

Por su parte, Specht y Souza (2017) definen la planificación estratégica como un plan que incluye metas estratégicas para alcanzar metas que muchas personas desean, por lo que las empresas que construyen planes estratégicos deben personalizarlo para adaptarlo a la organización. Esto significa que, con

dicho plan, la empresa ya no estará fuera de lugar en el mercado. Cabe destacar que Figueroa (2019) afirma que la planificación estratégica es un elemento importante para lograr la optimización, así como la mejora y rentabilidad del negocio y esto gracias al apoyo de diversos servicios de soporte. depende de su estado actual, así como de la manera en que se dirige el capital humano, y teniendo en cuenta, entre otros factores, una adecuada investigación del comercio y lo que lo integran (p. 80).

Según Basilio et al. (2020), la planificación estratégica ayuda a tener en cuenta y evaluar la visión de los empleados de la empresa, respetando los sentimientos, experiencias e ideales relacionados con las necesidades generales de la empresa en cuanto a su formación, cómo diferenciarse lo más posible. Es un método cualitativo que sirve a la libertad de expresión sin sacrificar la conciencia crítica.

Respecto a Calvosa (2023), dijo que la planificación estratégica es uno de los modelos con mayor aplicabilidad en las organizaciones porque es una práctica efectiva en organizaciones públicas y privadas y además conduce a un desempeño organizacional positivo.

Finalmente tenemos a Altamirano (2020), quien se refiere a la planificación en el ámbito de la estrategia como un procesamiento que comienza en base al logro conseguido por los objetivos empresariales, la identificación de las metas establecidas que a su vez conduce a procesos específicos que aseguran la mejora efectiva de nuevas estrategias para ser logrado. lo que se desea. meta; Por tanto, la planificación estratégica incluye la práctica y aplicación de metas para lograr resultados favorables (p. 119).

Es necesario ahora señalar los aspectos de las variables de planificación estratégica, que se incluirán: diseño organizacional, implementación y seguimiento.

Luego se presentará el marco teórico relacionado con la variable mejora continua; Para ello se debe prestar atención a teorías relacionadas con la variable anterior, como la teoría Kaizen (método Kaisen), que Jumamyradov, et al. (2023)

describen este enfoque como un desarrollo discreto de una meta a largo plazo. . comenzar con una secuencia de opciones desde un perfil de partida hasta un destino idealizado, reconociendo logros en el camino; Además, Zendesk (2021) señala que la metodología ITIL incluye un cúmulo de prácticas eficaces en la administración de funciones de TI. Aunque ITIL se originó en el sector de TI, sus principios y procesos de mejora continua de procesos pueden extenderse a otras industrias. En resumen, ITIL proporciona un marco estandarizado para gestionar eficazmente los servicios tecnológicos. En el futuro, las organizaciones de todos los sectores podrán aplicar las mejores prácticas de ITIL para optimizar sus operaciones mediante la gestión y prestación de servicios de alta calidad. Al aplicar los principios de ITIL, como el enfoque en el cliente y la mejora continua, las empresas de todos los sectores aumentarán la eficiencia, reducirán los costos y aumentarán la satisfacción del cliente. De igual forma está la teoría Seis Sigma, definida por Pérez (2021), quien señala que este método ha tenido un enorme y revolucionario impacto en las organizaciones que lo han adoptado por las mejoras logradas a través de él. servicios prestados, así como un aumento en la cantidad de estos servicios, lo que a su vez conduce a la rentabilidad y la competitividad (p. 4).

Finalmente, se hace mención a la teoría circular de Ohno, discutida en Vásquez et al. (2020), esta teoría se preocupa por mejorar la producción, por ello se propone eliminar aquellas actividades que limiten su desarrollo, por ello, es importante planificar adecuadamente las metas que se puedan fijar en un corto tiempo. y visión a largo plazo (p. 70).

Además, se desarrollarán conceptos de variables de mejora continua, según lo cual Llumiguano et al. (2021) señalan que la mejora continua implica organizar equipos que aporten a la obtención de los objetivos estipulados, por lo que es necesario desarrollar nuevas prácticas para lograr el desarrollo del sistema de métodos tradicionales (p. 7).

Besta y Janovska (2016) explican que la mejorar continua es el proceso de mejorar los activos, beneficios y procedimientos de una entidad mediante una actitud o calidad válida, mediante el cual la empresa establece seguimiento de sus errores y áreas de mejora.

De tal forma, Barreras (2022) sostiene que la mejora continua está directamente relacionada con el elemento competitivo creado en el mercado, por lo que se reflejará como un elemento de desarrollo de la empresa, porque el objetivo principal es proporcionar un mejor desarrollo del producto, ya que esto permitirá preparar el producto para competir en el mercado, aceptando la realidad sin perder fuerza y crecimiento (p. 8).

Además, Tacuri (2021) señala que la mejora continua es el acto de una buena planificación y, por tanto, de organizar planes y estrategias que puedan garantizar un mejor desempeño en el mercado y también mantenerse dentro de los límites competitivos de los países mencionados. La mejora continua permite identificar situaciones problemáticas y sus soluciones (p. 349).

Asimismo, Crespo et al. (2020), la mejora continua ayuda a desarrollar los negocios, tanto a nivel micro como macro, asegurando una mayor sostenibilidad del negocio, al mismo tiempo que ayuda a sistematizar nuevos cambios y así poder adecuarse a los requerimientos cambiantes de la demanda (p. 3).

Moacir & Marcel (2017) sostienen que la mejora continua es similar a una doctrina de liderazgo la cual busca lograr el predominio basado en el núcleo alfabético, así como un liderazgo táctico y funcional mediante la realización continua de correcciones de restricciones de cambio y, por lo tanto, la preparación de uniformes. El origen para esto se centra en la autoevaluación, la interpretación de las condiciones iniciales de desarrollo de la compañía, el reconocimiento de áreas por mejorar y el desarrollo de propuestas de mejora minimizando los productos defectuosos.

Según Fomento et al. (2013) detallan que la mejora continua ayuda mucho dependiendo de los objetivos de la empresa y que desarrollar potencial y capacidades requiere de un seguimiento y evaluación continuo del desempeño relacionado con los objetivos estratégicos de la empresa.

Finalmente, según Aldea (2021), la mejora continua se logrará a través de un plan de autocontrol, así como acciones correctivas; En el ámbito de la educación, las instituciones educativas deben optimizar continuamente la exhaustividad, idoneidad y eficacia de sus sistemas de gestión educativa. Esto incluye revisar y mejorar continuamente los procesos basados en investigaciones y mejores prácticas para mejorar su calidad y eficiencia.

Es fundamental recalcar que las dimensiones de la variable de mejora continua son: nivel de cambio, riesgos potenciales, tiempo y costo de mejora y expectativas de resultados.

Finalmente se propone una hipótesis de que: Existe una relación entre la planificación estratégica y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024, y también una hipótesis específica: a) Existe una relación entre la planificación estratégica y la mejora continua del nivel de cambio en las empresas de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024

b) Existe relación entre estrategias de planificación y riesgos potenciales en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 c) ¿Existe relación entre estrategia de planificación, tiempos? y costo de mejoras en una empresa de mantenimiento, mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024

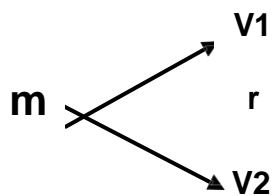
d) Existe una relación entre la planificación estratégica y las expectativas de desempeño en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación es de naturaleza aplicada ya que se enfoca en resolver un problema específico creado por una empresa específica. Según Feria (2020), la meta del estudio consiste en responder rápidamente a las necesidades de la sociedad. Es importante resaltar que este modelo de investigación se enfoca en aplicar los conocimientos adquiridos para resolver un problema en el día a día.

La investigación correlacional se utiliza a nivel descriptivo porque las variables de estudio no están controladas.

El diseño de investigación utilizado fue no experimental y transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en este tipo de diseño las variables se observan de forma natural, sin intervención ni manipulación directa. Por lo tanto, este estudio es de naturaleza observacional y sistemático, ya que la variable se maneja en su entorno natural sin manipulación alguna.



Donde:

m = muestra de clientes

V1 = Variable Planeamiento estratégico

V2 = Variable Mejora continua

r = posible relación entre las variables

En resumen, este estudio es transversal o transversal porque no habrá seguimiento debido a que las variables solo se examinan en un caso.

La investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, ya que nos permitió probar y probar nuestras hipótesis mediante el análisis y muestreo de datos como parte del enfoque experimental.

Para la investigación se elige el método hipotético-deductivo, en el que la hipótesis es cuestionada y confirmada por la dirección de la investigación; Al respecto, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) señalan que este método parte de una oración universal hasta una oración específica. Este enfoque permitirá la revisión y validación de la investigación. (página 90).

Para efectos de este estudio se identificaron 2 variables: a) Planificación estratégica (x), b) Mejora continua (y), estas variables se reflejan en la matriz operativa. Esto se confirmará en el Apéndice 5 de este informe. Variable X: Planeamiento estratégico

a) Variable X: Planiamiento estratégico

b) Variable Y: Mejora continua

Variable: Planeamiento estratégico

Definición conceptual:

Alhosseini (2023) El proceso de determinar el mensaje de una organización y luego establecer metas, estrategias y políticas para garantizar que los recursos se asignen para lograr esas metas.

Definición operacional:

La variable X será analizada por un cuestionario que comprende 12 preguntas en escala Likert, las cuales serán dirigidas al personal de la organización para evaluar la importancia que se le da al planeamiento estratégico.

Sus dimensiones asignadas son las siguientes:

Dimensión 1: Diseño organizacional

Según Bu-Alva (2022), el diseño organizacional implica gestionar diferencias culturales y estructurales predeterminadas para facilitar la legitimación de diferentes tecnologías sociales. Estas tecnologías sociales son esenciales para diagnosticar, planificar e implementar cambios organizacionales. Representan una labor educativa muy compleja encaminada a cambiar actitudes, valores, comportamientos y estructuras organizativas para adaptarse a entornos dinámicos y complejos.

Indicadores:

- Funciones
- Objetivos

Dimensión 2: Implementación

Asana (2023) explica que la implementación es cuando se inicia un plan o estrategia innovadora para mejorar o corregir algunas deficiencias previamente esperadas en las operaciones y el desempeño de la organización en función de lo que se desea mejorar o mejorar en consecuencia. objetivo propuesto.

Indicadores:

- Comunicación
- Gestión institucional

Dimensión 3: Monitoreo

El seguimiento es una actividad de evaluación y seguimiento que resulta útil para proporcionar retroalimentación a los empleados de la empresa; Para optimizar la producción se utilizan buenos criterios de control que permitan disponer de información estratégica de calidad para tomar las mejores decisiones. (Aquilino, 2018).

Indicadores:

- Recursos y presupuesto

- Análisis de resultados Escala de medición:
- Escala de Likert

Mejora continua

Definición

conceptual:

Ly et al., (2019) sostienen que la necesidad de examinar continuamente los

problemas de los procesos y al mismo tiempo maximizar los costos de oportunidad ha llevado a centrarse en mejorar los procesos operativos individuales. Además, proporciona información, evaluación y retroalimentación continua sobre el desempeño (página 28).

Como definición operativa, la variable Y se analizará mediante un cuestionario compuesto por 16 preguntas escala Likert que se enviará a los empleados de la organización para evaluar la importancia de la mejora continua en la empresa. A continuación, se especificará las dimensiones relacionadas:

Dimensión 1: Grado de cambio

Según Liao y Lin (2018), ven el cambio como un proceso dinámico que ocurre a través de cambios en muchos factores dentro de una organización, considerados con base en un enfoque teórico unificado; Esto significa que el nivel de cambio está estrechamente relacionado con la innovación en nuevas estrategias, tecnologías, procedimientos o políticas, lo que se refiere al nivel o volumen que mantienen los empleados para afrontar el nuevo mercado, esto muestra la mejora de la empresa. Indicadores:

- Capacidad de adaptación
- Innovaciones laborales

Dimensión 2: Riesgo potencial

Rankia (2023) cree que el riesgo potencial se refiere a la posibilidad o situación donde existe una probabilidad de que ocurra un evento que cause preocupación para el negocio pero que aún no ha ocurrido. Esto nos permite permanecer alerta y vigilantes sobre lo que está sucediendo. esta situación.

Indicadores:

- Viabilidad del proyecto de mejora
- Resistencia al cambio

Dimensión 3: Tiempo y coste de mejora

Covey (2021) sugiere que una buena gestión del tiempo no se trata de intentar dedicar más horas, menos multitarea, sino de la capacidad de priorizar lo que es realmente importante.

Indicadores:

- Retorno de inversión (ROI)
- Periodo de implementación

Dimensión 4: Expectativa de los resultados

Para Rioseco (2015) a modo de resumen la expectativa de resultado exige que el sujeto evalúe si un comportamiento particular dará como resultado un resultado particular, mientras que las expectativas de eficacia tienen que ver con la percepción del sujeto de su capacidad para realizar una tarea.

Indicadores:

- Satisfacción del cliente
- KPI

Escala de medición:

- Escala de Likert con niveles...

Para el trabajo de investigación se consideró un conjunto conformado por 60 empleados de una empresa de servicios generales y mantenimiento de la zona de Jesús María, quienes se encargaban de reparar o mejorar el estado de estructuras tanto a nivel personal como empresarial. Se realizará una estimación aproximada de la población en base a la información proporcionada por la empresa.

Para efectos de inclusión, se consideró al sujeto como empleado subcontratado que desempeñaba labores en una empresa de servicios generales y mantenimiento con sede en Jesús María. Los criterios de exclusión fueron personal administrativo o ex empleados que ya no están en la empresa.

La muestra de este estudio es similar a la muestra poblacional de 60 trabajadores porque existe una muestra censal, por lo que los autores Hernández et al. (2018) sostienen que la muestra del censo incluye a todos los individuos o miembros de una población definida por criterios de exclusión.

Para desarrollar este informe se utilizó el método de encuesta porque según Arias (2020), una encuesta permite agrupar datos con respuestas estadísticamente sistemáticas para lograr los objetivos del estudio (p. 18).

Tabla 1

Designación en escala de Likert

Valor	Descripción	Abreviatura
5	Totalmente de acuerdo	TA
4	De acuerdo	D
3	Indiferente	I
2	En desacuerdo	ED
1	Totalmente en desacuerdo	TD

La validez y la confiabilidad del instrumento son dos conceptos importantes que cumple la validación del cuestionario. Si un método garantiza los mismos logros cada vez que se implementan a la misma

muestra, se considera confiable. Para determinar si una herramienta de compilación de documentos es apropiada para el tamaño de la muestra, los profesores con experiencia en la enseñanza de la materia probarán y confirmarán su eficacia.

Tabla 2 Validación de criterio de profesionales

N°	Profesional	Calificación / Instrumento	Especialidad
1	Mg. Salazar Cabrera, Gaby Elizabeth	Aplicable	Administradora
2	Dr. Chuquillanqui Vilchez, Freddy Hernando	Aplicable	Administrador
3	Mg. Castillo Heredia, Gustavo Adolfo	Aplicable	Administrador

La confiabilidad de la herramienta se logra con base en los resultados del alfa de Cronbach mediante pruebas piloto con 15 empleados, los resultados de las pruebas mostraron significancia de 0,935, Esto demuestra la fiabilidad del instrumento.

En términos de métodos de análisis de datos, este proceso implica elegir una escala para registrar las respuestas de los encuestados y establecer criterios, algunos de los cuales deben aplicarse primero y otros deben aplicarse primero. Durante el trabajo en el campo, esto le ayudará a elegir la opción óptima para la escala esperada. (Martinez & Gonzalez, 2014).

Debido al aislamiento social, hemos aprendido a adoptar nuevas herramientas tecnológicas para seguir apoyando nuestro aprendizaje y mejora continua relacionada con lo virtual, ya que hace que el trabajo sea práctico cada vez más rápido, permitiéndonos prepararnos y llegar a más personas a la vez. Por lo mismo, la principal herramienta que se utilizará en este estudio son los famosos Formularios de Google.

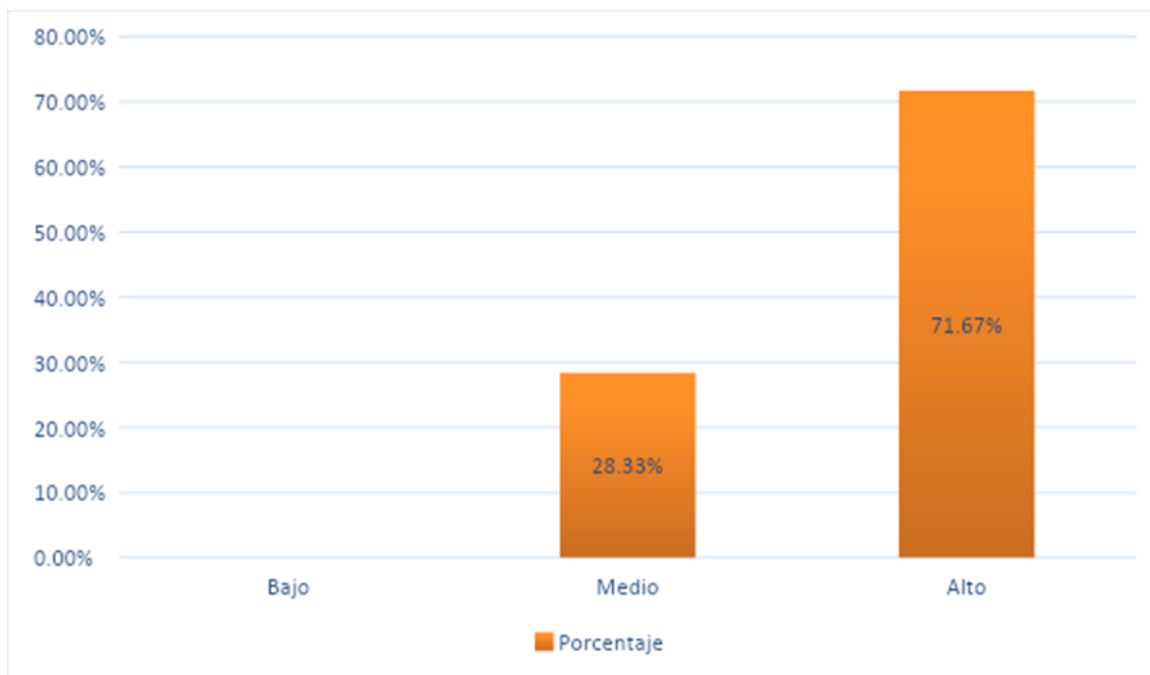
Además, el primer paso es desarrollar el instrumento y luego obtener la aceptación y el acuerdo de los encuestados. La información recopilada luego se tabula y procesa en Excel.

Se tuvo en cuenta el método descrito, según el cual los autores de Siedlecki et al. (2020) explican que este método implica describir la evolución de una variable en un dominio específico. Para ello se deben utilizar las pruebas rho y normalidad de Spearman. En este estudio se protegió y protegió la confidencialidad de los encuestados, se respetó la autoría y los principios éticos con base en los lineamientos desarrollados y propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, aplicando las normas APA y asegurando la confiabilidad de este estudio.

III. RESULTADOS

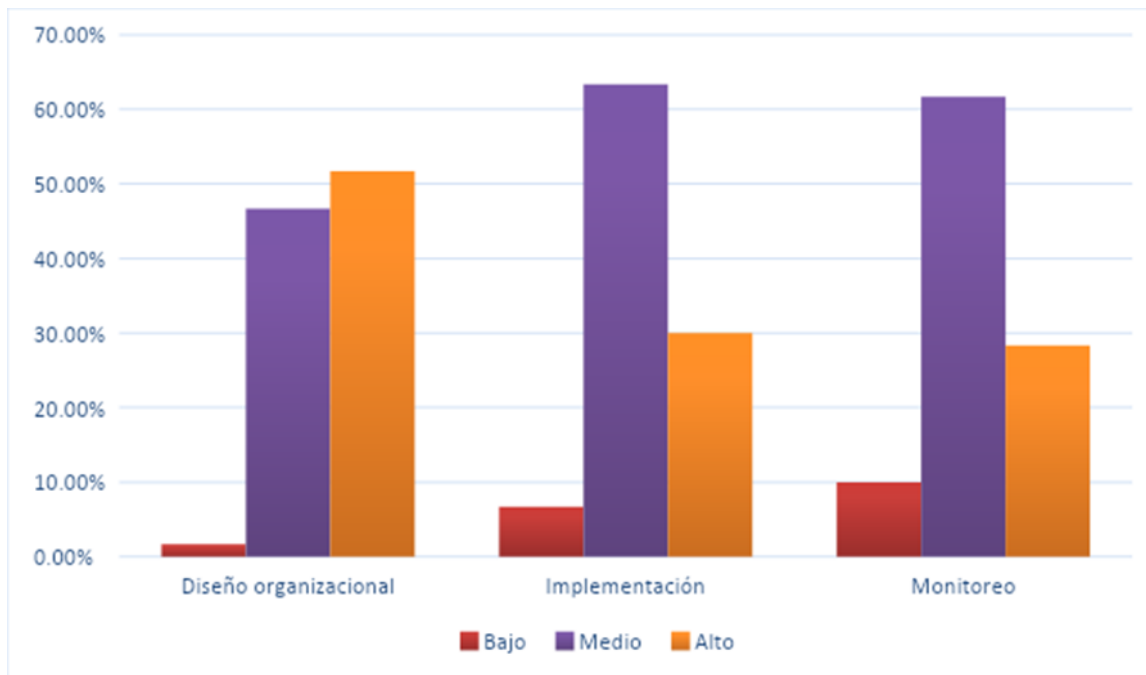
Resultados descriptivos

Figura 1 Gráfico de los niveles de la variable Planeamiento estratégico



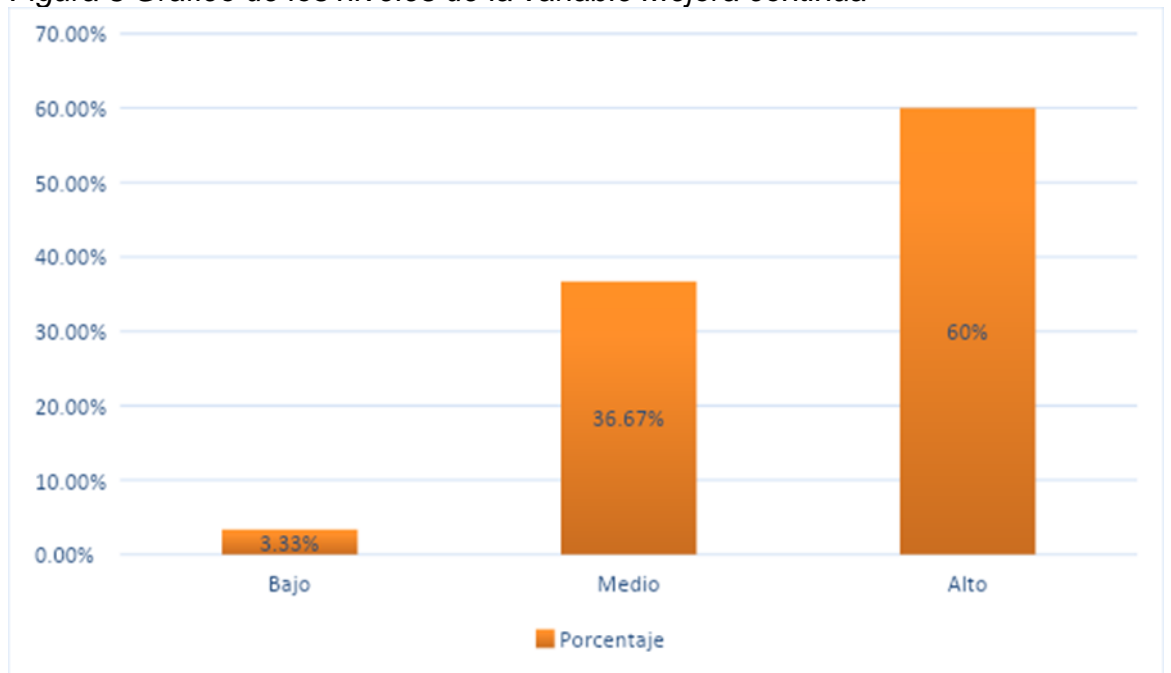
Los datos reflejan los resultados obtenidos de una encuesta realizada entre los empleados de la empresa. Servicio general y mantenimiento en Jesús María muestra que el 71,67% de los empleados considera que la planificación estratégica está en un nivel alto, es decir, no la consideran mala, pero están trabajando para mejorarla aún más. para el personal del personal.

Figura 2 Gráfico de las dimensiones de la variable Planeamiento estratégico



Acorde a la conexión entre la variable planificación estratégica y sus aspectos como diseño, implementación y seguimiento organizacional, se pueden observar que el 51.67% cree que el diseño organizacional siempre se promueve el puesto en la empresa y el 46.67% cree que es un proceso periódico. promoción; El 63,33% de los encuestados cree que la implementación se tiene en cuenta periódicamente dentro de la empresa, el 30% cree que este aspecto siempre se tiene en cuenta a un alto nivel y finalmente el 61,67% cree que es adecuado este aspecto realizado de forma continua. seguimiento y el 28,33% considera que se les realiza un seguimiento constante.

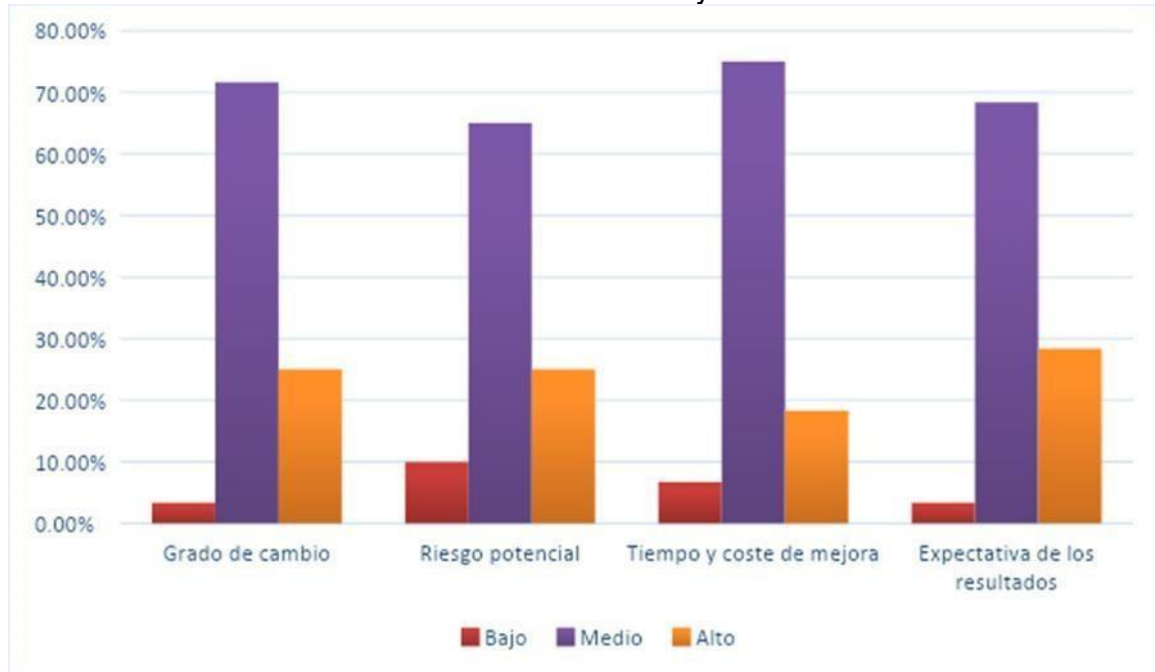
Figura 3 Gráfico de los niveles de la variable Mejora continua



Fuente de Elaboración propia

En el gráfico de la Figura 3, podemos mostrar que de una encuesta realizada a 60 de los empleados de la empresa, encontramos que el 3,33% cree que la mejora continua no existe. para los empleados y el 60% cree que el nivel de mejora continua es muy alto.

Figura 4 Gráfico de las dimensiones de la variable Mejora continua



Fuente de Elaboración propia

Respecto al grado en que las variables de mejora continua se relacionan con cada uno de sus parámetros, como el nivel de cambio, los riesgos potenciales, el tiempo y costo de la mejora y los resultados esperados, se puede concluir que la conclusión es la siguiente: 71.67% de ellos han sido probados. Repetidamente tuvieron la sensación de que se estaban produciendo ciertos cambios, mientras que el 3,33% nunca se dio cuenta de esto, el 65,0% siempre tuvo la sensación de que la empresa estaba preocupada por los riesgos potenciales, pero el 10,0% nunca se preocupa, el 75,0% siempre consulta la hora. y costos variables. mejora, pero el 6,67% rara vez ejerce control y finalmente el 68,33% dice que las expectativas de desempeño se tienen en cuenta continuamente, mientras que el 3,33% dice lo contrario.

Prueba de normalidad Hipótesis de normalidad

H1: Existe relación alguna entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.

H0: No existe relación alguna entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.

Significancia:

Sig. $p=0,05$

Regla para la toma de decisión:

Sig. $p < \text{Sig. } p (0,05)$ nos conduce a rechazar la H0 siendo los datos de distribución normal.

Sig. $p > \text{Sig. } p (0,05)$ nos conduce a aceptar la H0 y se rechaza la H1 siendo los datos de distribución no normal.

Regla de decisión:

$N=50$

Si $n < 50$ se usa Shapiro – Wilk

Si $n > 50$ se usa Kolmogorov - Smirnov

Tabla 3 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
D1V2	.215	60	<.001	.883	60	
	<.001					
D2V2	.177	60	<.001	.953	60	
	.021					
D3V2	.270	60	<.001	.872	60	
	<.001					
D4V2	.261	60	<.001	.884	60	
	<.001					
TotalV1	.165	60	<.001	.946	60	
	.010					

a. Correlación de significación de Lilliefors

Fuente de Elaboración propia

En la tabla 3 tenemos 60 encuestados por lo que aplicamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (usada porque el número de datos es mayor a 50), tenemos una distribución de parámetros no uniforme, por lo que se realizarán pruebas de correlación. realizarse utilizando Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

La regla de decisión y niveles de correlación son detallados en el anexo 9.

Hipótesis general

H1: Existe relación alguna entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.

H0: No existe relación alguna entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.

Tabla 4 Correlación entre las variables Planeamiento estratégico y Mejora continua

		Correlaciones		D1V2	V1
Rho de Spearman	D1V2	Coeficiente de correlación			
			1.000	.616	
Sig.				<.001	
	V1	n		60	60
		Coeficiente de correlación		1.000	.616
		Sig. (bilateral)			<.001
		N		60	60

La tabla muestra que la correlación de D1V2 con V1 es alta, directa y significativa.

Hipótesis específicas

Tabla 5 Correlación entre variables de planificación estratégica y las dimensiones de la variable mejora continua.

Correlaciones			D2V2	V1
Rho de Spearman	D2V2	Coeficiente de correlación	1.000	.756
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	V1	Coeficiente de correlación	.756	1.0
		Sig. (bilateral)	<.001	
		n	60	60

La tabla muestra que la correlación de D2V2 con V1 es alta, directa y significativa.

Tabla 6 Correlación entre variables de planificación estratégica y variables examinadas dimensiones de mejora continua

Correlaciones			D3V2	V1
Rho de Spearman	D3V2	Coeficiente de correlación	1.000	.557
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	V1	Coeficiente de correlación	.557	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

Fuente de Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla, la correlación entre D3V2 y V1 es directa y significativa

Tabla 7 Correlación entre la variable planeamiento estratégico y sus dimensiones estudiadas de la variable mejora continua

Correlaciones			D4V2	V1
Rho de Spearman	D4V2	Coeficiente de correlación	1.000	.704
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	V1	Coeficiente de correlación	.704	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

Del cuadro se observa que la correlación de la D4V2 con la V1 es alta directa y significativa

Tabla 8 Correlación entre la variable planeamiento estratégico y la variable mejora continua

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.751
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	V2	Coeficiente de correlación	.751	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

Fuente de Elaboración propia

Del cuadro se observa que la correlación de la V1 con la V2 es alta directa y significativa

IV. DISCUSIÓN

En esta etapa, los resultados del trabajo de investigación, que reflejan las deducciones a las que se llegó posterior a la indagación, se comparan con los resultados recopilados por varios autores, por lo que se necesita un enfoque teórico y métodos adecuados.

Respecto al objetivo general, El propósito de este estudio fue determinar la relación actual entre la planificación estratégica y las variables de mejora continua en una empresa de servicio completo y mantenimiento con sede en Jesús María. La significación estadística se alcanzó en

un nivel de 0,001, que es estadísticamente significativa en un nivel de significación inferior a 0,05. Se empleó el test no paramétrico de Rho de Spearman y se encontró un coeficiente de correlación de 0,616, lo que sugiere que existe una correlación positiva significativa entre las variables mencionadas, que va desde moderada a alta.

Por esta razón, se puede decir que la planificación estratégica refleja un alto grado de alineación positiva con el nivel de cambio, los riesgos potenciales, el tiempo y el costo de la mejora y las expectativas de desempeño, ya que son en sí mismos elementos clave de la mejora continua. La mejora continua requiere un control organizacional constante y un seguimiento continuo para identificar errores o mejoras que puedan ser necesarias. Considerando lo anterior se debe rechazar H_0 y aceptar H_1 , el cual se incluye en el estudio, enfatizando en la relación entre las variables mencionadas, la planificación estratégica y la mejora continua de la Fábrica Jesús Mariia Servicios Generales y Mantenimiento.

Estos resultados contrastan con los resultados de Chilin (2020), quien en su estudio respondió la existencia de una positiva correlación, alcanzando un valor de 0,869, entre sus dos variables, planificación estratégica e innovación continua. De igual forma, Tintaya y Pichihua (2023) en su estudio reportaron que existía una fuerza positiva significativa pero muy baja debido al resultado de 0.261, por lo que el estudio tuvo que elegir la hipótesis nula.

Refiriéndose a lo dicho, luego de analizar los resultados, podemos concluir que mientras haya orden y una dirección clara de lo que queremos lograr, podremos seguir sin dejar de mejorar en un mercado volátil y cambiar en consecuencia. puede satisfacer las necesidades del cliente.

Respecto al primer objetivo específico, nuestra investigación se enfocó en establecer la relación entre la planificación estratégica y el nivel de cambio en la empresa de mantenimiento y servicios generales ubicada en Jesús María. Los resultados mostraron una significancia estadística con un valor de p menor que 0,05, lo cual indica una relación significativa entre ambas variables según la regla de decisión adoptada. Utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,616, evidenciando una correlación positiva alta entre ellas. Esto sugiere que la planificación estratégica se ajusta en respuesta al nivel de cambio en la empresa, asegurando la alineación de objetivos y evitando confusiones entre los empleados. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) para esta afirmación, apoyando la idea de una relación entre las variables de interés en nuestro estudio.

Los resultados de este estudio se contrastan con los de Checa y Mendives (2021), quienes también exploraron la conexión entre la planificación estratégica y un aspecto específico como el grado de cambio. Utilizando un método cuantitativo que examinó toda la población de estudio, encontraron una relación significativa entre estas dos variables, indicando que una planificación estratégica adecuada contribuye a mantener una estructura organizacional apropiada en una empresa determinada.

El segundo objetivo específico de nuestro estudio se centra en analizar la relación entre la planificación estratégica y los riesgos potenciales en la empresa de servicios y mantenimiento general ubicada en Jesús María. Nuestros hallazgos mostraron una significancia estadística con un valor de p menor a 0,05, utilizando pruebas no paramétricas. La prueba Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0,756, lo cual indica una relación alta y positiva entre la planificación estratégica y la gestión de riesgos

en esta organización. Por lo tanto, la planificación estratégica está directamente relacionada con los riesgos potenciales, pues con una adecuada planificación estratégica se puede predecir en el tiempo todo tipo de riesgo potencial que amenaza a la empresa, lo que permite realizar mejoras y tomar decisiones futuras. Por lo tanto, los resultados conducen al rechazo de H0 y la aceptación de H1, lo que fue tenido en cuenta en el estudio, enfatizando el tipo de relación entre la planificación estratégica y el aspecto considerado de autorrealización en una empresa de servicios y mantenimiento.

Continuando con el tercer objetivo específico del estudio, el estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y el tiempo y costo de mejora en la empresa de servicios generales y mantenimiento Jesús María con indicadores El número Sig es menor a 0.05 y el coeficiente de correlación es 0.557. Según la tabla de Spearman Rho, la correlación entre la variable y el parámetro en estudio es moderada. Por lo tanto, la planificación estratégica está estrechamente relacionada con el momento y el costo de las mejoras, porque si desea beneficiarse de las mejoras, debe tener en cuenta todos los factores posibles, por ejemplo, el tiempo necesario para lograr los mejores resultados. mejora. mejoras y sobre todo los costes o inversiones que hay que hacer para implementarlas y todo esto lo controlamos a través de una planificación estratégica. Teniendo en cuenta estos resultados, se acepta H0 y se debe rechazar H1 planteado en el estudio, destacando la relación entre la variable planificación estratégica y el aspecto examinado en la industria de servicios en general y el seguro - afirmó Jesús María.

El cuarto objetivo específico de este estudio consistió en evaluar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño esperado en la Empresa de Servicios Generales y Mantenimiento Jesús María. Los resultados revelaron una significancia estadística con un valor de p menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de 0,704 según la tabla Rho de Spearman. Este hallazgo indica un alto grado de correlación entre la planificación estratégica implementada y el desempeño esperado en la empresa, demostrando así la influencia positiva de una planificación estratégica efectiva en los resultados esperados. Por lo tanto, la planificación estratégica implica la expectativa de resultados, ya que

los resultados obtenidos después de las mejoras son de gran importancia, como parte de la planificación estratégica, es necesario considerar los riesgos potenciales ocultos, evaluar la efectividad de las estrategias implementadas frente a las metas asumidas y determinar si son significativas. Se ha observado una mejora. Teniendo en cuenta estos resultados, se acepta H0 y se debe rechazar H1 planteado en el estudio, subrayando la conexión entre la planificación estratégica y el aspecto analizado en la industria de servicios generales y mantenimiento, específicamente en Jesús María.

Este hallazgo abierto contrasta con Cantero (2018), cuyo estudio también sugirió que era posible establecer una relación directa entre el tipo de influencia y el enfoque estratégico a partir de nuevas variables y buscaba determinar nuevas relaciones entre variables. muestra una correlación positiva y encuentra que la planificación a mediano plazo permitirá a la empresa crecer en el mercado, satisfacer a los clientes y recibir mejoras continuas.

Refiriéndose a lo dicho, luego de analizar los resultados, podemos concluir que mientras haya orden y una dirección clara de lo que queremos lograr, podremos seguir sin dejar de mejorar en un mercado volátil y cambiar en consecuencia. puede satisfacer las necesidades del cliente.

V. CONCLUSIONES

- El objetivo principal de este estudio fue establecer la relación entre la planificación estratégica y la mejora continua en una empresa de servicios generales y mantenimiento en Jesús María en 2024. Los resultados indicaron una relación estrecha entre estos dos aspectos, con un valor de significancia de 0,001 y un coeficiente de correlación positiva robusto de 0,751. Estos hallazgos confirman que una planificación estratégica adecuada facilita a la empresa la exploración de oportunidades de mejora y la resolución de posibles debilidades. Por lo tanto, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. En resumen, se puede concluir que una mayor planificación estratégica en una empresa de servicios y mantenimiento conduce a mejoras tangibles y al logro efectivo de objetivos.
- Para el primer objetivo específico, el estudio intentó establecer una correlación fuerte y positiva (0,616) entre la planificación estratégica y el nivel de cambio en el negocio de mantenimiento y servicios generales en el estudio Jesús María 2024, con un valor significativo de 0,001. Por lo tanto, se concluye que incrementar el ritmo de cambio en una empresa de servicios generales y mantenimiento es crucial para el éxito de la planificación estratégica en diversas áreas o funciones, así como para el desempeño efectivo de las actividades asignadas. Esto implica aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, destacando la importancia de adaptarse y evolucionar continuamente para alcanzar los objetivos estratégicos de manera efectiva.
- Con base en el segundo objetivo específico, el estudio muestra una correlación muy fuerte y positiva (0.756) entre la planificación estratégica y los riesgos

potenciales en una empresa de mantenimiento y servicios generales en Jesús María 2024, con un valor significativo de 0.000. Esto confirma la hipótesis alternativa, por lo que se concluye que mantener un control adecuado de los riesgos potenciales en el negocio de servicio y mantenimiento es necesario para reducir los problemas y así evitar efectos negativos que puedan dificultar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- El estudio muestra una correlación positiva (0.557) entre la planificación estratégica y la mejora de tiempos y costos en una empresa de mantenimiento y servicios generales en Jesús María 2024 con un valor significativo de 0.000. Esto lleva a confirmar la hipótesis alternativa y de esto entendemos que una empresa de servicios generales y mantenimiento debe enfocarse en controlar el tiempo requerido para implementar mejoras y los costos asociados, importante para evitar problemas financieros que puedan afectar el capital de la empresa.
- Finalmente, el estudio reveló una correlación muy fuerte y positiva (0,704) entre la planificación estratégica y las expectativas de desempeño en una empresa de servicios generales y mantenimiento en Jesús María 2024, con un valor significativo de 0,000. Este hallazgo respaldó la hipótesis alternativa y refutó la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que mantener un adecuado control sobre los resultados esperados en una empresa de servicios generales y mantenimiento es crucial para alinear las operaciones con las metas establecidas.

VI. RECOMENDACIONES

- Debe centrarse en el área de planificación y gestión de recursos humanos, implementando diversas estrategias de mejora continua para potenciar sus servicios, especialmente considerando la alta demanda y competencia en el mercado. Esto no sólo facilita las cosas a los empleados, sino que también mejora el desempeño general de la empresa en relación con sus objetivos.
- La industria de Planificación y Gestión de Recursos Humanos debe centrarse en implementar diversas estrategias de mejora continua para mejorar sus servicios, especialmente en el contexto de alta demanda y competencia en el mercado. Esto no sólo facilita las cosas a los empleados, sino que también mejora el desempeño general de la empresa en relación con sus objetivos.
- Recomendamos que la planificación y gestión de recursos humanos impulse mayores niveles de cambio en diferentes áreas y enfoques, manteniendo al mismo tiempo un control estricto sobre el peine de planificación estratégica. Como resultado, podrá alcanzar sus objetivos de manera más efectiva y adaptarse de manera proactiva a las demandas siempre cambiantes del entorno empresarial.
- Se sugiere que la gestión de riesgos debe prestar más atención a los riesgos potenciales porque a veces se pasan por alto y conducen a problemas como la falta de fondos para la capacitación del personal. Este aspecto puede ser muy importante en un mercado competitivo, por lo que es importante gestionarlo de forma eficaz para evitar dificultades financieras y seguir siendo competitivo.

- La recomendación para el sector contable es centrarse en monitorear tanto el tiempo requerido para implementar mejoras como los costos asociados con ellas. Esto ayudará a evitar posibles problemas financieros que podrían afectar el capital de la empresa.
- Por último, la dirección debe mantener un control adecuado sobre las expectativas de desempeño, ya que esto es importante para alinear las operaciones con los objetivos deseados. Esto proporcionará una dirección clara y consistente para lograr sus objetivos.

REFERENCIAS

- Aldea Molina, A. L. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua.
- Altamirano, K. L., Ortiz, M. E. G., Romero, K. G. S., & Guzmán, D. E. A. (2020). Plan estratégico de sustentabilidad de las pymes industriales en momentos de emergencia. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(5), 116-139.
- Alhosseiny, H. M. (2023). THE IMPACT OF STRATEGIC PLANNING, STRATEGIC THINKING, AND STRATEGIC AGILITY ON COMPETITIVE ADVANTAGE: LITERATURE REVIEW. *Academy of Strategic Management Journal, Suppl.Special Issue 2*, 22, 1-14. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-strategic-planning-thinking-agility-on/docview/2879597332/se-2>
- Ávila, A. E. R. (2023). Capítulo 3. Análisis FODA de una microempresa de servicios ubicada en San Luis Potosí, México. *La diversidad organizacional, un reto para la administración contemporánea*, 37.
- Bazilio J, Pereira JA, Figueira MCS, Silva EM. Generating meaningful conversation: World Café in strategic interprofessional planning in Continuing Education. *Rev Bras Enferm.* 2020;73(5):e20190279. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0279>
- Barreras, I. Z. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17).
- Bú-Alba, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. Recuperado de: <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Calvosa, M. V. D. (2023). Is strategic planning still valid and effective for contemporary organizations? [O planejamento estratégico ainda é válido e eficaz para as organizações contemporâneas? ¿El planeamiento estratégico aún es válido y eficaz para las organizaciones contemporâneas?] *Cadernos EBAPE.BR*, 21(2), 1-4. <https://doi.org/10.1590/1679-395120220016x>
- Cantero, N. (2018). La Planeación estratégica y su impacto la satisfacción del cliente, estudio de caso: COFISA. Tesis de doctorado. Universidad Tecnológica de Honduras.
- Castillo, T. & Vargas, C. (2022). Plan de mejora continua en el departamento de ventas

- de la empresa Falip S.A. de la Ciudad de Guayaquil. Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Checa, A. & Mendives, M. (2021). Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paíta. Piura, 2020. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Piura.
- Chilin, A. (2020). El planeamiento estratégico y la mejora continua de Molitalia S.A., Los Olivos 2020. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima.
- CRESPO GARCIA, M. K., Carchi Arias, K. L., Zambrano Zambrano, Á., Orellana Sanchez, D., & Gonzalez Malla, S. E. (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 11.
- Feria, H., Mantilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? Recuperado de: [Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf](#)
- Figueroa, C. E. P., & Maestre-Góngora, G. (2019). Plan estratégico basado en ITIL para mipymes en el departamento de Arauca-Colombia. *Lámpsakos*, (22), 68-84.
- Flores, A. E. Q., Custodio, E. E. V., Rivera, A. S. M., & Falcón, E. P. A. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1(1), 271-282.
- Fomento, H., Chiodi, F., Cusolito, F., Altube, L., Gatti, S (2 de julio de 2013). Key Factors For A Continuous Improvement Process. *INDEPENDENT JOURNAL OF MANAGEMENT & PRODUCTION*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449544338003>
- Freire, V. (2018). Planificación estratégica integral para Universidades Particulares del Ecuador: propuesta de una metodología innovadora. Tesis doctoral. Universidad de Lleida, Lleida. <https://media.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-53.pdf>
- Johnson, J. H. (2017). Mr. Porter's "Competitive advantage" for Inner-City revitalization: Exploitation or empowerment? *The Inner City: Urban Poverty and Economic Development in the Next Century*, 259–290.
- Jumamyradov M, Craig BM, Rivero-Arias O, et al. (2023). Child health valuation protocol for a discrete choice experiment comparing paired comparison and kaizen tasks and

- estimating US EQ-5D-Y-3L values on an experience scale. BMJ Recuperado de: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/13/10/e077256.full.pdf>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3).
- Martínez, C & Gonzalez, A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Madrid: Publicaciones UNED
- Moacir, G., & Marcel, H. (2016). Comparing the effect of different strategies of continuous improvement programmes on repair time to reduce lead time. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 87(4), 315-327.
- Ochoa Vásquez, L. S. (2023). *Propuesta para la implementación de mejoras en la calidad de servicio de la Empresa Sisclima SA* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial).
- Pérez, JFR, Torres, VGL, Castillo, SAH, & Valdés, MM (2021). Lean Six Sigma e Industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5 (4), 151-168.
- Pichihua, L. & Tintaya, E. (2023). Planeamiento estratégico y su influencia en el crecimiento empresarial en la entidad Wirove Plast E.I.R.L, Lima – 2022. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima.
- Porter, M. E. (2016). Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo Editorial Patria.
- Quiroz, H. O., López, E. J. O., & Yactayo, D. P. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4).
- Salazar, I. S. M., & Ayala, A. (2023). Revisión de literatura sobre gestión de cadenas de suministro sostenibles e innovaciones disruptivas en Pymes. *Universidad & Empresa*, 25(44), 8.
- Siedlecki, Sandra L. PhD, RN, APRN-CNS, FAAN. (2020). Understanding Descriptive Research Designs and Methods. *Clinical Nurse Specialist* 34(1):p 8-12, 1/2 2020. | DOI: 10.1097/NUR.0000000000000493

- Silva E. & Corporación Andina de Fomento. (2020). Pure space: expanding the public sphere through public space transformations in latin american spontaneous settlements. Actar.
- Specht, A., & Souza, R. (2017). Planning oral narrative tasks: Optimizing strategic planning condition through strategy instruction. *Acta Scientiarum Language*, 39(2), 203-212.
- Sundara, W. C., Haryati, R. A., Rachmat, S. A., Putra, A. S., & Aisyah, N. (2021). Effect of human resources and budget in project risk management for enterprise resource planning systems. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(2), 125-130.
- Tacuri, A. E. B., & Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334-365.
- Vásquez-Campos, S. A., Llempén, C. I. C., Ramírez, M. C., & Callasaca, H. R. H. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo*, 2(1), 67-82.
- Vinueza-Calderón, J. C., Oviedo-Esparza, J. I., Maldonado-Chávez, D. F., & Ramírez-Salas, A. E. (2021). Plan estratégico que adoptan las empresas ecuatorianas en tiempos de pandemia. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 696-710.
- Zendesk (2021). Mejora continua de procesos: 7 pasos recomendados por ITIL V4. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/mejora-continua-procesos/#:~:text=La%20mejora%20continua%20es%20una,proactiva%20para%20el%20%C3%A9xito%20organizacional>.

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Planeamiento Estratégico	Son herramientas que recogen lo que las organizaciones quieren lograr para el cumplimiento de su misión y lograr sus propias visiones. Asimismo, esta planificación es implementada con estrategias determinadas para dominar lo que a largo plazo se implantará en las organizaciones. (Aramburu, 2017)	La variable X será analizada a través de un cuestionario que comprende 12 preguntas en escala Likert, la cual serán dirigidas al personal de la organización para evaluar la importancia que se le da al planeamiento estratégico.	Diseño organizacional	Funciones	(1) Escala de medición ordinal, Tipo Likert Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Objetivos	
			Implementación	Comunicación	
				Gestión Institucional	
			Monitoreo	Recursos y presupuesto	
				Análisis de Resultados	
Mejora continua	Ly et al., (2019) dan a entender que la necesidad de verificar constantemente si existe problemas en los procesos, mientras se maximiza cada costo de oportunidad, ha impulsado un enfoque en mejorar cada procedimiento operativo. Adicional a ello brinda información, evaluación y feedback constante sobre la productividad (p.28)	La variable Y será analizada a través de un cuestionario que comprende 16 preguntas en escala Likert, la cual serán dirigidas al personal de la organización para evaluar la importancia que se le da a la mejora continua en la empresa.	Grado de cambio	Capacidad de adaptación	(1) Escala de medición ordinal, Tipo Likert Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Innovaciones laborales	
			Riesgo potencial	Viabilidad del proyecto de mejora	
				Resistencia al cambio	
			Tiempo y coste de mejora	Retorno de Inversión (ROI)	
				Periodo de implementación	
			Expectativa de los	Satisfacción del cliente	

			resultados	KPI	
--	--	--	------------	-----	--

Tabla 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024						
AUTOR: Zamora Prado, Jean Pierre Marcial						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y el grado de cambio en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024? • ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y el riesgo potencial en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024? • ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y el tiempo y coste de mejora en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024? • ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la expectativa de los resultados en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y el grado de cambio en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Analizar la relación entre el planeamiento estratégico y el riesgo potencial en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Identificar la relación entre el planeamiento estratégico y el tiempo y coste de mejora en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la expectativa de los resultados en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el planeamiento estratégico y el grado de cambio en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Existe relación entre el planeamiento estratégico y el riesgo potencial en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Existe relación entre el planeamiento estratégico y el tiempo y coste de mejora en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 • Existe relación entre el planeamiento estratégico y la expectativa de los resultados en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024 	Variable 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO			
			Dimensión	Indicadores	Items	Escala y Valores
			DISEÑO ORGANIZACIONAL	Funciones	1,2	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Objetivos	3,4	
			IMPLEMENTACIÓN	Comunicación	5,6	
				Gestión institucional	7,8	
			MONITOREO	Recursos y presupuesto	9,10	
				Análisis de resultados	11,12	
			Variable 2: MEJORA CONTINUA			
			GRADO DE CAMBIO	Capacidad de adaptación	13,14	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Innovaciones laborales	15,16					
RIESGOPOTENCIAL	Viabilidad del proyecto de mejora	17,18				
	Resistencia al cambio	19,20				
TIEMPO Y COSTE DE MEJORA	Retorno de inversión (ROI)	21,22				
	Periodo de implementación	23,24				
EXPECTATIVA DE LOS RESULTADOS	Satisfacción del cliente	25,26				
	KPI	27,28				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: HIPOTÉTICO DEDUCTIVO</p> <p>Tipo: APLICADA</p> <p>Nivel: DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <p>Diseño: NO EXPERIMENTAL – CORTE TRANSVERSAL</p>	<p>Población: 60</p> <p>Inclusión: Todo el personal contratado que ejerce las labores de mano de obra</p> <p>Exclusión: Personal administrativo</p> <p>Unidad de análisis: trabajadores</p>	<p>Variable 1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: MEJORA CONTINUA</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva: La obtención de los resultados se realizará mediante tablas de frecuencia • Estadística inferencial: Se aplicará el Rho de Spearman y la prueba de normalidad 			

ANEXO 2.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Comprendido esto, se procede con la investigación que tiene por objetivo: **Identificar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo (jzamorapr29@ucvvirtual.edu.pe)

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Planeamiento estratégico	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Diseño Organizacional						
1	Considera que sus funciones están bien alineadas al planeamiento estratégico de la empresa					
2	Está comprometido con la eficiencia y cumplimiento de los estándares de calidad en su trabajo					
3	Considera que es importante contribuir con los objetivos planteados de la empresa					
DIMENSIÓN: Implementación						
4	Considera que la comunicación interna en la empresa es efectiva					
5	Las decisiones y políticas de la empresa se comunican de forma clara y comprensible para todos los empleados					
6	La empresa tiene un enfoque proactivo en la gestión de riesgos y situaciones de crisis					
DIMENSIÓN: Monitoreo						
7	Considera que la asignación de recursos en la empresa es suficiente para llevar a cabo sus actividades					
8	La empresa realiza un seguimiento y análisis regular de los resultados financieros y operativos para mejorar la eficiencia					
9	La empresa evalúa y ajusta estratégicamente el presupuesto para adaptarse a las necesidades del mercado					

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Mejora continua	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Grado de cambio						
10	Considera que la empresa requiere un cambio para seguir mejorando					
11	Considera que las innovaciones laborales generarían una mejora sustancial en la eficiencia de los procesos de la empresa					
12	Considera que podría adaptarse ante un cambio significativo en las operaciones actuales de la empresa					
DIMENSIÓN: Riesgo potencial						
13	La empresa analiza y determina estrictamente la viabilidad de un proyecto de mejora antes de aplicarlo					
14	La empresa se resiste al cambio por temor al fracaso					
DIMENSIÓN: Tiempo y coste de mejora						
15	Considera que el tiempo estimado para implementar una mejora debe ser proporcional a los beneficios propuestos					
16	La relación entre costo y beneficio de una mejora tiene que ser mayor a las inversiones realizadas por la competencia					
17	La implementación de una mejora tiene que estar estrictamente relacionada a los objetivos que se espera lograr a largo plazo					
DIMENSIÓN: Expectativa de los resultados						
18	Considera que una mejora podría garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes					
19	Considera que la mejora contribuye a la ventaja competitiva y la posición de liderazgo de la empresa en el mercado actual					
20	Considera que los indicadores impulsarían la innovación y el desarrollo continuo en el ámbito de la calidad de servicio ofrecidos por la empresa					

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 3. Validación de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Gaby Elizabeth Salazar Cabrera		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Questionario en escala ordinal
Autor:	Zamora Prado, Jean Pierre Marcial
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal contratado que ejerce labores de mano de obra en la empresa de mantenimiento y servicios generales ubicada en Jesús María
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Planeamiento estratégico

Aramburú (2017) sostiene que son herramientas que recogen lo que las organizaciones quieren lograr para el cumplimiento de su misión y lograr sus propias visiones. Asimismo, esta planificación es implementada con estrategias determinadas para dominar lo que a largo plazo se implementará en las organizaciones.



- **Variable 2:** Mejora continua

Ly et al., (2019) dan a entender que la necesidad de verificar constantemente si existe problemas en los procesos, mientras se maximiza cada costo de oportunidad, ha impulsado un enfoque en mejorar cada procedimiento operativo. Adicional a ello brinda información, evaluación y feedback constante sobre la productividad (p.28)

Variable	Dimensiones	Definición
Planeamiento estratégico	Diseño organizacional	Para Bú-Alva (2022) el diseño organizacional es un proceso de variación cultural y estructural programada, que visualiza la legalización de una serie de tecnologías sociales, a modo que se pueda diagnosticar, planificar e implementar cambios, es un esfuerzo educativo muy complejo que tiene como objetivo cambiar actitudes, valores, comportamientos y estructura organizacional, para que pueda adecuarse a un entorno dinámico y adverso.
	Implementación	Asana (2023) deja a entender que la implementación es cuando se inicia un plan o estrategia innovadora con el fin de mejorar o corregir algunas falencias previstas con anterioridad en el funcionamiento y operación de la entidad, basándonos en lo que se quiere lograr corregir o mejorar de acorde a los objetivos propuestos.
	Monitoreo	El monitoreo es una evaluación y seguimiento que sirven de mucha ayuda para brindar cierta retroalimentación a los trabajadores de una empresa; Con el fin de mejorar la productividad, se implementa un buen criterio de supervisión y así poder contar con una información estratégica otorgando calidad para tomar la mejor decisión. (Aquilino, 2018).
Mejora continua	Grado de cambio	Según Liao y Lin (2018) observan el cambio como un proceso dinámico que acontece a través de la variación de múltiples factores dentro de una entidad, los cuales se consideran con base a un enfoque teórico unificado; es decir, el grado de cambio se asocia mucho con la innovación de nuevas estrategias, tecnologías, procedimientos o políticas que haga referencia al nivel o magnitud que sostenga un trabajador para alinearse a su nuevo entorno evidenciando una mejoría en la empresa.
	Riesgo potencia	Rankia (2023) argumenta que el riesgo potencial se relaciona a la posibilidad, o situación probabilística de que acontezca un hecho que conlleve cierta inquietud a la empresa pero que aún no ha acontecido, gracias a ello nos mantenemos alertas y precavidos ante esa situación.
	Tiempo y coste de mejora	Covey (2021) teoriza que una correcta gestión del tiempo no se basa en intentar conseguir más horas, ni mucho menos multiplicarte para hacer múltiples tareas a la par, se trata de saber priorizar lo que realmente importa.
	Expectativa de los resultados	Para Rioseco (2015) a modo de resumen la expectativa de resultado exige que el sujeto evalúe si un comportamiento particular dará como resultado un resultado particular, mientras que las expectativas de eficacia tienen que ver con la percepción del sujeto de su capacidad para realizar una tarea.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024" elaborado por Zamora Prado, Jean Pierre Marcial en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Planeamiento estratégico

- Primera dimensión: Diseño Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Implementación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Gestión institucional	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Monitoreo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recursos y presupuesto	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Análisis de resultados	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Grado de cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de adaptación	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Innovaciones laborales	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Riesgo potencial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Viabilidad del proyecto de mejora	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Resistencia al cambio	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tiempo y coste de mejora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retorno de inversión (ROI)	21	4	4	4	
	22	4	3	4	
Periodo de implementación	23	4	4	4	
	24	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Expectativa de los resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción al cliente	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
KPI	27	4	4	4	
	28	4	4	4	



.....
Mg. SALAZAR CABRERA, GABY ELIZABEHT
DNI N° 16731596

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Freddy Hernando Chuquillanqui Vilchez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Zamora Prado, Jean Pierre Marcial
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal contratado que ejerce labores de mano de obra en la empresa de mantenimiento y servicios generales ubicada en Jesús María
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Planeamiento estratégico

Aramburú (2017) sostiene que son herramientas que recogen lo que las organizaciones quieren lograr para el cumplimiento de su misión y lograr sus propias visiones. Asimismo, esta planificación es implementada con estrategias determinadas para dominar lo que a largo plazo se implementará en las organizaciones.



- **Variable 2:** Mejora continua

Ly et al., (2019) dan a entender que la necesidad de verificar constantemente si existe problemas en los procesos, mientras se maximiza cada costo de oportunidad, ha impulsado un enfoque en mejorar cada procedimiento operativo. Adicional a ello brinda información, evaluación y feedback constante sobre la productividad (p.28)

Variable	Dimensiones	Definición
Planeamiento estratégico	Diseño organizacional	Para Bú-Alva (2022) el diseño organizacional es un proceso de variación cultural y estructural programada, que visualiza la legalización de una serie de tecnologías sociales, a modo que se pueda diagnosticar, planificar e implementar cambios, es un esfuerzo educativo muy complejo que tiene como objetivo cambiar actitudes, valores, comportamientos y estructura organizacional, para que pueda adecuarse a un entorno dinámico y adverso.
	Implementación	Asana (2023) deja a entender que la implementación es cuando se inicia un plan o estrategia innovadora con el fin de mejorar o corregir algunas falencias previstas con anterioridad en el funcionamiento y operación de la entidad, basándonos en lo que se quiere lograr corregir o mejorar de acorde a los objetivos propuestos.
	Monitoreo	El monitoreo es una evaluación y seguimiento que sirven de mucha ayuda para brindar cierta retroalimentación a los trabajadores de una empresa; Con el fin de mejorar la productividad, se implementa un buen criterio de supervisión y así poder contar con una información estratégica otorgando calidad para tomar la mejor decisión. (Aquilino, 2018).
Mejora continua	Grado de cambio	Según Liao y Lin (2018) observan el cambio como un proceso dinámico que acontece a través de la variación de múltiples factores dentro de una entidad, los cuales se consideran con base a un enfoque teórico unificado; es decir, el grado de cambio se asocia mucho con la innovación de nuevas estrategias, tecnologías, procedimientos o políticas que haga referencia al nivel o magnitud que sostenga un trabajador para alinearse a su nuevo entorno evidenciando una mejoría en la empresa.
	Riesgo potencia	Rankia (2023) argumenta que el riesgo potencial se relaciona a la posibilidad, o situación probabilística de que acontezca un hecho que conlleve cierta inquietud a la empresa pero que aún no ha acontecido, gracias a ello nos mantenemos alertas y precavidos ante esa situación.
	Tiempo y coste de mejora	Covey (2021) teoriza que una correcta gestión del tiempo no se basa en intentar conseguir más horas, ni mucho menos multiplicarte para hacer múltiples tareas a la par, se trata de saber priorizar lo que realmente importa.
	Expectativa de los resultados	Para Rioseco (2015) a modo de resumen la expectativa de resultado exige que el sujeto evalúe si un comportamiento particular dará como resultado un resultado particular, mientras que las expectativas de eficacia tienen que ver con la percepción del sujeto de su capacidad para realizar una tarea.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024" elaborado por Zamora Prado, Jean Pierre Marcial en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

Semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Planeamiento estratégico

- Primera dimensión: Diseño Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	4	4	3	
	2	4	4	3	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Implementación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Gestión institucional	7	4	4	3	
	8	4	4	3	

- Tercera dimensión: Monitoreo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recursos y presupuesto	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Análisis de resultados	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Grado de cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de adaptación	13	4	4	4	
	14	4	4	4	

Innovaciones laborales	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: Riesgo potencial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Viabilidad del proyecto de mejora	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Resistencia al cambio	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

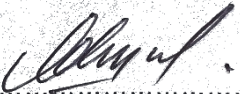
- Tercera dimensión: Tiempo y coste de mejora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retorno de inversión (ROI)	21	4	4	3	
	22	4	4	3	
Periodo de implementación	23	4	4	4	
	24	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Expectativa de los resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción al cliente	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
KPI	27	4	4	4	
	28	4	4	4	




Freddy Christillan Vilchez

DNI N° 08342901

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Gustavo Adolfo Castillo Heredia		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Zamora Prado, Jean Pierre Marcial
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal contratado que ejerce labores de mano de obra en la empresa de mantenimiento y servicios generales ubicada en Jesús María
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Planeamiento estratégico

Aramburú (2017) sostiene que son herramientas que recogen lo que las organizaciones quieren lograr para el cumplimiento de su misión y lograr sus propias visiones. Asimismo, esta planificación es implementada con estrategias determinadas para dominar lo que a largo plazo se implementará en las organizaciones.



- **Variable 2:** Mejora continua

Ly et al., (2019) dan a entender que la necesidad de verificar constantemente si existe problemas en los procesos, mientras se maximiza cada costo de oportunidad, ha impulsado un enfoque en mejorar cada procedimiento operativo. Adicional a ello brinda información, evaluación y feedback constante sobre la productividad (p.28)

Variable	Dimensiones	Definición
Planeamiento estratégico	Diseño organizacional	Para Bú-Alva (2022) el diseño organizacional es un proceso de variación cultural y estructural programada, que visualiza la legalización de una serie de tecnologías sociales, a modo que se pueda diagnosticar, planificar e implementar cambios, es un esfuerzo educativo muy complejo que tiene como objetivo cambiar actitudes, valores, comportamientos y estructura organizacional, para que pueda adecuarse a un entorno dinámico y adverso.
	Implementación	Asana (2023) deja a entender que la implementación es cuando se inicia un plan o estrategia innovadora con el fin de mejorar o corregir algunas falencias previstas con anterioridad en el funcionamiento y operación de la entidad, basándonos en lo que se quiere lograr corregir o mejorar de acorde a los objetivos propuestos.
	Monitoreo	El monitoreo es una evaluación y seguimiento que sirven de mucha ayuda para brindar cierta retroalimentación a los trabajadores de una empresa; Con el fin de mejorar la productividad, se implementa un buen criterio de supervisión y así poder contar con una información estratégica otorgando calidad para tomar la mejor decisión. (Aquilino, 2018).
Mejora continua	Grado de cambio	Según Liao y Lin (2018) observan el cambio como un proceso dinámico que acontece a través de la variación de múltiples factores dentro de una entidad, los cuales se consideran con base a un enfoque teórico unificado; es decir, el grado de cambio se asocia mucho con la innovación de nuevas estrategias, tecnologías, procedimientos o políticas que haga referencia al nivel o magnitud que sostenga un trabajador para alinearse a su nuevo entorno evidenciando una mejoría en la empresa.
	Riesgo potencia	Rankia (2023) argumenta que el riesgo potencial se relaciona a la posibilidad, o situación probabilística de que acontezca un hecho que conlleve cierta inquietud a la empresa pero que aún no ha acontecido, gracias a ello nos mantenemos alertas y precavidos ante esa situación.
	Tiempo y coste de mejora	Covey (2021) teoriza que una correcta gestión del tiempo no se basa en intentar conseguir más horas, ni mucho menos multiplicarte para hacer múltiples tareas a la par, se trata de saber priorizar lo que realmente importa.
	Expectativa de los resultados	Para Rioseco (2015) a modo de resumen la expectativa de resultado exige que el sujeto evalúe si un comportamiento particular dará como resultado un resultado particular, mientras que las expectativas de eficacia tienen que ver con la percepción del sujeto de su capacidad para realizar una tarea.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024" elaborado por Zamora Prado, Jean Pierre Marcial en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

Semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Planeamiento estratégico

- Primera dimensión: Diseño Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Implementación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	5	4	3	4	
	6	4	3	4	
Gestión institucional	7	4	3	4	
	8	4	3	4	

- Tercera dimensión: Monitoreo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recursos y presupuesto	9	4	4	3	
	10	4	4	3	
Análisis de resultados	11	4	4	3	
	12	4	4	3	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Grado de cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de adaptación	13	4	4	4	
	14	4	4	4	



Innovaciones laborales	15	4	3	4	
	16	4	3	4	

- Segunda dimensión: Riesgo potencial

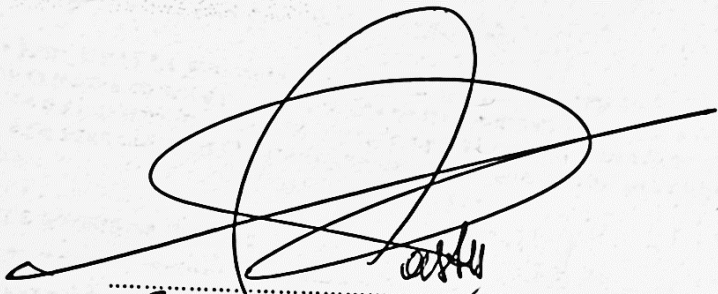
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Viabilidad del proyecto de mejora	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Resistencia al cambio	19	4	4	4	
	20	4	4	44	

- Tercera dimensión: Tiempo y coste de mejora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retorno de inversión (ROI)	21	4	3	4	
	22	4	3	4	
Periodo de implementación	23	4	3	4	
	24	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Expectativa de los resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción al cliente	25	4	4	3	
	26	4	4	3	
KPI	27	4	4	3	
	28	4	4	3	



GUSTAVO CASTILLO HEREDIA
DNI N° 06661715

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 4. CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

Tabla 9.

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Considerable
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 10.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	Núm	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido	0	,0
Total	15	100,0

Fuente: Autor

Tabla 11.

Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	28

Fuente: Autor

Tabla 12.

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeamiento estratégico	,911	12
Mejora continua	,904	16

Fuente: Autor



Tabla 13.

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Diseño organizacional	,802	4
Implementación	,860	4
Monitoreo	,827	4
Grado de cambio	,566	4
Riesgo potencial	,811	4
Tiempo y coste de mejora	,617	4
Expectativa de resultados	,780	4

Fuente: Autor



ANEXO 5.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024

Investigador: Jean Pierre Marcial Zamora Prado

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024”, cuyo objetivo es Identificar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se otorgará información original sobre la relación entre el planeamiento estratégico y la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María 2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participarlo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):



Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Zamora Prado Jean Pierre Marcial con email jzamorapr29@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Romero Correa Aldo Jesús con email: aromeroco@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Julio Carrión Zamora

Correo: jcarrionz25@gmail.com

Fecha y hora: 24.10.2023

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



Anexo 6.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606026651
Grupo Pimentel SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Bryan Jordy, Pimentel Neyra	DNI: 71229052

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV), autorizo [], no autorizo [x] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Jean Pierre Marcial Zamora Prado	DNI: 73002419

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 7.
Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV
Título del proyecto de Investigación: Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús Maíta, 2024

Autor: Jean Piñe Maical Zamoia Piado

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2. PREGRADO.PI.LN.C10.13

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: aiomeioco01@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considerará como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dí. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dí. Miguel Baídales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dí. José Geíman Linaés Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgaid Francisco Ceivanles Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 8.**Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Planeamiento estratégico y su relación con la mejora continua en una empresa de mantenimiento y servicios generales, Jesús María, 2024", presentado por el autor Jean Pierre Marcial Zamora Prado, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Ítem
Dí. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dí. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dí. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	