



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Yesenia Laura Apari

**ASESOR:**

Mg. Alberto Calderón Coello

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CALLAO - PERÚ**

**2018**



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0156-2018-DPI /UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

LAURA APARI, YESENIA.

Cuyo Título es:

"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ESCUELAS PRIVADAS - NIVEL PRIMARIO EN LA URBANIZACIÓN RAMÓN CASTILLA, CALLAO, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
18	Dieciocho	APROBADO POR UNANIMIDAD

- DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ( )
- APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ( )
- APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS ( )
- APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ( X )

PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA

FIRMA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

FIRMA

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO

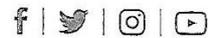
FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.

Mgtr. Rafael A. López Landauro  
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración  
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

### **Dedicatoria:**

A mis padres, por su apoyo incondicional, por brindarme la motivación necesaria para realizar el trabajo y sobre todo su amor.

A mis hermanos, por ser un ejemplo a seguir para mí.

A mí enamorado, por su paciencia y su apoyo constante.

A mi sobrina, para que vea en mí un ejemplo a seguir.

**Agradecimientos:**

A Dios, por darme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, porque su fortaleza, ya que sin ellos no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A mis hermanos y a mi enamorado por ser mi apoyo incondicional.

A mi asesor por todas las enseñanzas brindadas.

A mis amigas por ayudarnos mutuamente en nuestra formación profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yesenia Laura Apari, estudiante de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Callao; declaro que el trabajo académico titulado Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018, para la obtención del grado académico de Licenciada en Administración, es de mi autoría.

Por ende, afirmo lo siguiente:

He nombrado todas las fuentes empleadas en la presente investigación, describiendo correctamente toda cita textual o de paráfrasis procedente de diferentes fuentes, según lo señalado por las normas de producción de trabajos académicos.

Así mismo, soy consciente de que mi trabajo puede ser verificado virtualmente en búsqueda de plagios y de descubrir empleo de material intelectual impropio sin la mención de su fuente o autor, me someto a lo dispuesto por normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 18 de diciembre del 2018



---

Yesenia Laura Apari  
DNI: 72178338

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En estricto cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, presento la investigación titulada: Planificación Estratégica y Calidad de Servicio de las Escuelas Privadas – Nivel Primario en la Urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. El presente trabajo tiene por objetivo definir el grado de relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio.

La investigación se constituye de ocho capítulos, organizados de la siguiente manera: Capítulo I: Introducción: Se muestra de manera general la tesis, se exponen los antecedentes, justificación, hipótesis, y los objetivos de la investigación. Capítulo II Método: Marco metodológico, diseño, tipo, nivel, enfoque y método de investigación, se muestran las variables, operacionalización de las variables, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados, se muestra el análisis descriptivo, análisis de prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Discusión, se discute el trabajo de investigación, con los antecedentes y las teorías planteadas. Capítulo V: Conclusiones, finalmente se definen las conclusiones del estudio, según los resultados obtenidos. Capítulo VI: Recomendaciones, aquí se dan conocer las sugerencias para una posible solución del problema planteado. Capítulo VII: Referencias. Capítulo VIII: Anexos.

Señores miembros del jurado, espero que el presente trabajo se adapte a los requerimientos establecidos por la universidad y obtenga su aprobación.

Yesenia Laura Apari

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA.	III
AGRADECIMIENTO.	IV
DECLARACIÓN DE AUTORIA	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajo Previos	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales	3
1.2.2. Antecedentes Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Planificación Estratégica	7
1.3.2. Base teórica de la planificación estratégica	7
1.3.3. Calidad de Servicio	9
1.3.4. Base teórica de la calidad de servicio	9
1.4. Formulación del problema	11
1.4.1. Problema General	11
1.4.2. Problema Específicos	11
1.5. Justificación de la investigación	12
1.6. Hipótesis	13
1.6.1. Hipótesis General	13
1.6.2. Hipótesis Específicos	13
1.7. Objetivos de la investigación	14

1.7.1. Objetivo General	14
1.7.2. Objetivos Específicos	14
II. MÉTODO	15
2.1. Diseño de la investigación	15
2.1.1. Diseño	15
2.1.2. Tipo	15
2.1.3. Nivel de investigación	15
2.1.4. Enfoque de investigación	15
2.1.5. Método de investigación	16
2.2. Variables y operacionalización.	16
2.2.1 Definición conceptual	16
2.2.2 <u>Operacionalización</u> de las variables	20
2.3. Población y muestra	21
2.3.1. Población	21
2.3.2. Muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1 Técnica	22
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	22
2.4.3. Validez de instrumento	22
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	23
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
3.1. Análisis Descriptivo	25
3.2. Análisis de prueba de normalidad	29
3.3. Contrastación de hipótesis	32

IV. DISCUSIÓN	37
4.1. Discusión - Hipótesis general	37
4.2. Discusión - Hipótesis específica 1: Estrategias	38
4.3. Discusión - Hipótesis específica 2: Diagnóstico Estratégico	39
4.4. Discusión - Hipótesis específica 3: Objetivos Corporativos	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXOS	48

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Alfa de Cronbach variable 1 y variable 2	23
Tabla 2	Alfa de Cronbach variable 1	23
Tabla 3	Alfa de Cronbach variable 2	24
Tabla 4	Dimensión Estrategias	25
Tabla 5	Dimensión Diagnóstico Estratégico	26
Tabla 6	Dimensión Objetivos Corporativos	27
Tabla 7	Dimensión Credibilidad	28
Tabla 8	Dimensión Accesibilidad	29
Tabla 9	Prueba de Normalidad Variable 1 y Variable 2	30
Tabla 10	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 1	30
Tabla 11	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 2	31
Tabla 12	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 3	31
Tabla 13	Interpretación de coeficiente de correlación rho de Spearman	32
Tabla 14	Correlación de variables de Hipótesis Generales	33
Tabla 15	Correlación de variables de Hipótesis Específica 1	34
Tabla 16	Correlación de variables de Hipótesis Específica 2	35
Tabla 17	Correlación de variables de Hipótesis Específica 3	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de barras dimensión 1	25
Figura 2	Diagrama de barras dimensión 2	26
Figura 3	Diagrama de barras dimensión 3	27
Figura 4	Diagrama de barras dimensión 4	28
Figura 5	Diagrama de barras dimensión 5	29

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo definir la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. El diseño que se empleó fue no experimental – transversal, el tipo fue aplicada, de nivel descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativa y de método hipotético deductivo. La población de objeto de estudio fue de 35 trabajadores entre personal administrativo y docentes. Posteriormente al procesar los datos en el software estadístico SPSS 25 se determinó que la correlación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio es muy alta con un valor de 89.5%. Así mismo la significancia hallada fue 0.000 que es menor que 0.05 lo que infiere que se acepta la hipótesis de investigación h1, por ende la planificación estratégica si tiene relación positiva directa con la calidad de servicio, lo cual indica que a mayor tiempo se le dique a la preparación y aplicación de la planificación estratégica, mayor será la calidad de servicio a ofrecer.

Palabras clave: Nivel de aplicación, planificación estratégica y calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between strategic planning and the quality of private schools - primary level in the Ramón Castilla, Callao, 2018 urbanization. The design used was non-experimental - transverse, the type was applied, descriptive correlational level, quantitative approach and deductive hypothetical method. The target population of the study was 35 workers among administrative staff and teachers. After processing the data in the statistical software SPSS 25 it was determined that the correlation between strategic planning and quality of service is very high with a value of 89.5%. Likewise, the significance was 0.000, which is lower than 0.05, which implies that the research hypothesis h1 is accepted, hence strategic planning if it has a direct positive relationship with the quality of service, which indicates that more time is given to the preparation and implementation of strategic planning, the higher the quality of service to be offered by private schools - primary level in the Ramón Castilla, Callao, 2018 urbanization.

Keywords: Level of application, strategic planning and quality of service.