



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planeación estratégica y calidad de servicio en el Centro
Emergencia Mujer del distrito de VMT, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Lisset Haydee Aguirre Cuadros

ASESOR:

Dr. Morillo Flores, Jhon

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Bernaola Martinez Carlos Alberto
Presidente

Mgr. Cárdenas Canales Daniel Armando
Secretario

Dr. Morillo Flores John Janel
Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres por ser la motivación en la conclusión de mi maestría, símbolo de superación y entrega personal.

Lisset

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas necesarias y continuar especializándome en mi carrera profesional.

A la Universidad Cesar vallejo por darme las oportunidad de obtener importantes conceptos especializados de mi maestría.

A mis estimados docentes por su gran apoyo y asesoramiento continuo.

A los trabajadores del Centro de Emergencia mujer del distrito de VMT por su valiosa colaboración en este importante estudio.

Lisset

Declaración de autenticidad

Yo Lisset Haydee Aguirre Cuadros, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40971694, con la tesis titulada “Planeación estratégica y calidad de servicio en el centro emergencia mujer del distrito de VMT, 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Enero del 2017

Lisset Haydee Aguirre Cuadros

DNI: 40971694

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada “Planeación estratégica y calidad de servicio en el centro emergencia mujer del distrito de VMT, 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en los colaboradores (trabajadores y facilitadores) del Centro Emergencia mujer del distrito de VMT.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se considera la introducción, la cual consta de antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, en la cual se consideran las variables, operacionalización de variables, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se considera los resultados. En el capítulo IV, se considera la discusión, en el capítulo V, se considera las conclusiones. En el capítulo VI, se considera las recomendaciones. En el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas y por último los anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado someto la investigación realizada a su evaluación; que espero satisfaga los estándares requeridos para su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
Planeación Estratégica.	18
Definición.	18
Dimensiones de planeación estratégica	19
Indicadores de gestión	20
Calidad de servicio	22
Definición de calidad	22
Definición de servicios	22
Definición de calidad de servicio	22
Dimensiones de calidad de servicio	24
Características de la Calidad del Servicio.	27
1.3 Justificación.	29
Teórica	29
Práctica	29
Metodológica	30
1.4 Problema	30
Realidad problemática	30
1.5 Hipótesis.	32
Hipótesis General.	32

Hipótesis Específicas.	32
1.6 Objetivos.	33
Objetivo general.	33
Objetivos Específicos.	33
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3 Metodología	38
2.4 Tipos de estudio	38
2.5 Diseño	38
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Técnica	40
Instrumento	40
2.8 Métodos de análisis de datos	44
2.9 Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	67
ANEXOS	71
Anexo 01. Matriz de consistencia	72
Anexo 02. Instrumento	76
Anexo 03. Certificado de validación de instrumento	78
Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos	82
Anexo 05. Matriz de datos	84
Anexo 06. Artículo Científico	90

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Algunos indicadores de gestión	21
Tabla 2. Operacionalización de variable Planeación estratégica	36
Tabla 3. Operacionalización de variable Calidad de servicio	37
Tabla 4. Resultados de la validez por jueces expertos de contenido de los instrumentos de planeación estratégica y calidad de servicio.	42
Tabla 5. Confiabilidad de instrumentos de la variable: Planeación estratégica	42
Tabla 6. Confiabilidad de instrumentos de la variable: Calidad de servicio	43
Tabla 7. Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.	44
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable planeación estratégica.	47
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión eficiencia.	48
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión eficacia	49
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión efectividad	50
Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio.	51
Tabla 13. Correlación de Spearman entre las variables Planeación estratégica y calidad de servicio	52
Tabla 14. Correlación de Spearman entre las variables Eficiencia y calidad de servicio	54
Tabla 15. Correlación de Spearman entre las variables Eficacia y calidad de servicio	55
Tabla 16. Correlación de Spearman entre las variables Efectividad y calidad de servicio.	56
Tabla 17. Resumen de correlación por objetivos	57
Tabla 18. Alfa de Cronbach por ítem de la variable Planeación estratégica	82
Tabla 19. Alfa de cronbach por ítem de la variable calidad de servicio	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	39
Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable planeación estratégica.	47
Figura 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión eficiencia.	48
Figura 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión eficacia	49
Figura 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión efectividad	50
Figura 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio.	51

Resumen

La investigación titulada “Planeación estratégica y calidad de servicio en el centro emergencia mujer del distrito de VMT, 2016”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en el centro emergencia mujer del distrito de VMT, 2016.

Este estudio se enmarcó dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y de corte transversal. Para la ejecución se trabajó con una población de 60 trabajadores y se toma una muestra de 60 del centro emergencia mujer del distrito de VMT, mediante muestreo no probabilístico. Para evaluar tanto para planeación estratégica como para calidad de servicio, se utilizaron dos cuestionarios en la escala dicotómica.

Mediante los resultados se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, con una correlación de 0.761, lo cual indica que la correlación es positiva fuerte, corroborando el resultado de la relación entre ambas variables. Finalmente concluimos que según los hallazgos encontrados, existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en el centro emergencia mujer del distrito de VMT, 2016.

Palabras clave: Planeación estratégica, calidad de servicio, eficiencia, eficacia, efectividad.

Abstract

The research titled "Strategic Planning and Quality of Service at the VMT District Women's Emergency Center, 2016," aimed at establishing the relationship between strategic planning and quality of service at the VMT District Women's Emergency Center, 2016.

This study was framed within descriptive, correlation and cross-sectional investigations. For the execution, a population of 60 workers was worked and a sample of 60 of the women's emergency center of the VMT district was taken, by non-probabilistic sampling. Two questionnaires were used on the dichotomous scale to evaluate both strategic planning and quality of service.

The Spearman Rho coefficient was used for the results, with a correlation of 0.761, which indicates that the correlation is strong positive, corroborating the result of the relationship between both variables. Finally, we conclude that according to the findings found, there is a significant relationship between strategic planning and quality of service in the VMT district emergency center, 2016.

Key words: Strategic planning, quality of service, efficiency, effectiveness, effectiveness.